

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

Studijní program: Sociální práce

Studijní obor: Sociální pracovník

DOBROVOLNICTVÍ VOLUNTEERING

Bakalářská práce: 10-FP-KSS-3025

Autor:

Helena NEBESKÁ

Podpis:



Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Thelenová

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
70	8	0	3	33	1

V Liberci dne: 30. 3. 2011

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(pro bakalářský studijní program)

pro (kandidát): Helena Nebeská
adresa: V Nivách 46, Jablonec nad Nisou
studijní obor (kombinace): Sociální pracovník
Název BP: Dobrovolnictví
Název BP v angličtině: Volunteering
Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Thelenová
Konzultant:
Termín odevzdání: duben 2011

Poznámka: Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování BP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne 1. 4. 2010



děkan



vedoucí katedry

Převzal (kandidát): Helena Nebeská
Datum: 4. 6. 2010

Podpis:



Název BP: DOBROVOLNICTVÍ

Vedoucí práce: Mgr. Kateřina Thelenová

Podpis: 

Cíl: Analyzovat dobrovolnictví ve vztahu k sociálním službám pro seniory.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava průzkumu, sběr dat, interpretace, a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metody: Řízený rozhovor, sekundární analýza dat

Literatura: HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Manuálek sociální gerontologie*. 1. vyd. Praha: ratiopharm, 2006. ISBN 80-7013-3.

KUBÍČKOVÁ, Miluše. *Stáří jako životní šance*. 1. vyd. Praha: Onyx 1994. ISBN 80-85-228-07-6.

NOVÁKOVÁ, Radana. *Pečovatelství I*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-085-0.

SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří*. 1. vyd. Praha: Slon, 2007. ISBN 978-80-86429-62-5.

TOŠNER, Jiří, SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

Čestné prohlášení

Název práce: Dobrovolnictví
Jméno a příjmení autora: Helena Nebeská
Osobní číslo: P08000437

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo.

Prohlašuji, že má bakalářská práce je ve smyslu autorského zákona výhradně mým autorským dílem.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval/a samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce.

Prohlašuji, že jsem do informačního systému STAG vložil/a elektronickou verzi mé bakalářské práce, která je identická s tištěnou verzí předkládanou k obhajobě a uvedl/a jsem všechny systémem požadované informace pravdivě.

V Liberci dne: 30. 3. 2011

Helena Nebeská

Poděkování

Na tomto místě bych velice ráda poděkovala všem, kteří se mnou v průběhu mé bakalářské práce spolupracovali, především paní **Mgr. Kateřině Thelenové** za odborné vedení, ochotu, užitečné rady a svědomitost.

Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se podíleli na průzkumu a tím přispěli ke zdárnému dokončení bakalářské práce.

Název bakalářské práce: Dobrovolnictví

Jméno a příjmení autora: Helena Nebeská

Akademický rok odevzdání bakalářské práce: 2010/2011

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Kateřina Thelenová

Anotace

Bakalářská práce se zabývala problematikou dobrovolnictví ve vybraném domě pro seniory. Cílem bylo zmapovat situaci dobrovolnictví ve vztahu k sociálním službám pro seniory. Práci tvořily dvě stěžejní oblasti. V teoretické části byly za pomoci odborných zdrojů předloženy informace týkající se období stáří, potřeb seniorů a dobrovolnictví. Cíl bakalářské práce byl naplněn prostřednictvím průzkumu v praktické části, ve které byla popsána konkrétní situace ve vybraném domě pro seniory, následně byl použit řízený rozhovor a pomocí sekundární analýzy dat byly sestaveny výsledky v podobě tabulek a grafů. Průzkum vycházel z hlavního předpokladu, že převážná většina respondentů projeví zájem o činnost dobrovolníka. Výsledky vyústovaly v konkrétní navrhovaná opatření v oblasti činnosti dobrovolníků. Pro praxi lze doporučit zejména spolupráci vybraného domu pro seniory s vhodnou dobrovolnickou organizací, případně s jednotlivými dobrovolníky. Hlavním závěrem bylo zjištění, že senioři, které navštěvuje rodina, projeví zájem o činnost dobrovolníka.

Klíčová slova: dobrovolnictví, potřeby seniorů, stáří, sociální aspekty stáří, sociální služby, ubližování seniorům.

The title of the Bachelor thesis: Volunteering

Author's name and surname: Helena Nebeská

The academic year of Bachelor thesis' consignment: 2010/2011

Thesis supervisor: Mgr. Kateřina Thelenová

Annotation

The thesis is related to volunteering in the selected retirement home. The objective was to chart the situation in relation to the social services for seniors. The thesis has two main parts. The theoretical part presents with support of professional sources the information about old age period, senior's needs and volunteering. The purpose of the thesis was achieved by the survey in the practical part – a particular situation in the selected retirement home was described here, successively a controlled conversation was used and by means of secondary data analysis the results in graphs and tables were compiled. The survey was based on the main presumption that the predominant majority of respondents will be interested in the volunteer activity. The findings resulted in particular proposed measures in the scope of volunteer activities. In the practice it is possible to recommend the cooperation of the selected retirement home with appropriate volunteer organisation in particular, eventually also with individual volunteers. The main result was the finding that seniors visited by their families are interested in the activities of a volunteer

Keywords: volunteering, a senior needs, old age, social aspects of old age, social services, maltreatment of seniors.

Name der Bachelorarbeit: Freiwilligenarbeit

Vorname und Name: Helena Nebeská

Akademisches Jahr der Abgabe der Bachelorarbeit: 2010/2011

Leiter der Bachelorarbeit: Mgr. Kateřina Thelenová

Abstract

Die Abschlussarbeit beschäftigt sich mit der Problematik der Freiwilligenarbeit im ausgewählten Altersheim. Der Zielpunkt der Arbeit war die Zustandsbeschreibung der Freiwilligen in Beziehung zum Sozialdienst für die Senioren. Die Abschlussarbeit hat zwei Schwerpunkte. Im Theoretischen Teil sind die Informationen mithilfe der Fachquellen gebracht, die den Zeitraum von dem Alter, Bedarf der Senioren und von der Freiwilligenarbeit betrifft. Der Zielpunkt der Abschlussarbeit ist durch die Umfrage im praktischen Teil erfüllt, in dem ist die konkrete Situation im ausgewählten Altersheim beschrieben. Dann ist das gezielte Gespräch benutzt und mithilfe der sekundären Analyse sind die Ergebnisse in der Form der Tabellen und Grafen gebildet. Die Forschung ist auf der Hauptprämisse gestellt, dass die meisten Respondenten sich um die Arbeit der Freiwilligen interessieren. Die Ergebnisse führen zu den konkreten Vorschlagsmaßnahmen im Bereich der Freiwilligentätigkeit. In der Praxis kann man vor allem die Mitarbeit des gewählten Altersheims mit einer von Freiwilligenorganisationen, eventuell mit einzelnen Freiwilligen empfehlen. Der Hauptabschluss war die Feststellung, dass die Senioren, die von der Familie besucht sind, haben die Interesse um die Arbeit der Freiwilligen ausgedrückt.

Schlagwörter: der Freiwillige, der Bedarf der Senioren, das Lebensalter, der Sozialdienst, die Beleidigung der Senioren.

Obsah

Úvod.....	11
1 Teoretická část.....	13
1.1 Etapy v životě člověka.....	13
1.2 Stáří obecně.....	14
1.2.1 Projevy stáří	16
1.2.2 Komunikační bariéry.....	17
1.2.3 Rodina a její funkce ve vztahu k seniorům	19
1.3 Potřeby seniorů	21
1.4 Sociální aspekty stáří	22
1.4.1 Reflektování stáří	23
1.4.2 Stárnutí společnosti	25
1.5 Sociální služby.....	29
1.5.1 Zákon o sociálních službách	30
1.5.2 Příspěvek na péči.....	32
1.5.3 Sociální služby pro staré lidi	33
1.6 Ublížování seniorům.....	34
1.6.1 Okrádání seniorů	35
1.6.2 Syndrom EAN.....	35
1.7 Dobrovolnictví.....	37
1.7.1 Typy dobrovolné činnosti	38
1.7.2 Charakteristické oblasti dobrovolnictví	40
1.7.3 Motivy dobrovolné činnosti	43
1.7.4 Postoj veřejnosti k dobrovolnictví	44
1.8 Shrnutí.....	46
2 Praktická část	48
2.1 Cíl a účel průzkumu.....	48
2.2 Stanovení předpokladů průzkumu	48
2.3 Použité metody a sestavení vzorku.....	49

2.4	Charakteristika vzorku respondentů	50
2.4.1	Popis respondentů	50
2.4.2	Popis regionu.....	50
2.4.3	Dům pro seniory.....	51
2.4.4	Typy poskytovaných služeb	51
2.4.5	Platná legislativa	52
2.5	Získaná data a jejich interpretace.....	54
2.6	Vyjádření k předpokladům	61
Závěr.....		62
Návrh opatření		65
Seznam použitých zdrojů		67
Seznam příloh		70

Úvod

O tématu dobrovolnictví jsem začala přemýšlet při absolvování odborné praxe v létě 2009. Pracovala jsem v domě pro seniory a měla jsem tedy šanci a možnost blíže tuto skupinu obyvatelstva poznat. Zjistila jsem, co někteří staří občané potřebují a co například postrádají. Pracovnice v domě pro seniory se starají o nejnutnější potřeby ubytovaných. V průběhu praxe jsem ale zjistila, že mnozí senioři potřebují i něco navíc. Domnívám se, že v době, kdy lidstvo „stárne“ a přibývá více seniorů, je potřeba se o tuto generaci postarat. Je nutné tedy seniorům ukázat možnost, jak vyplnit své dny, jak strávit podzim svého života v rámci možností i aktivně. Pro realizaci bakalářské práce jsem si vybrala dům pro seniory, kde poskytují sociální služby seniorům. Dále zde připravují pro seniory nejrozličnější kulturní akce, zapojují seniory do různých činností, nakupují těm, kteří to sami nezvládají. Některým seniorům pravidelně uklízejí. Ti, co potřebují zdravotní péči, pracovníci v domě pro seniory zajistí buď objednání u lékaře, nebo zajistí návštěvu lékaře přímo do bytu. Stále tu ale něco chybí. Často jsou staří lidé osamělí a rádi by si třeba s někým jen popovídali, nebo šli s někým do parku. Nabízí se zde tedy možnost činnosti dobrovolných pracovníků. Toto jsou všechno důvody, proč jsem si vybrala téma dobrovolnictví ve službách pro seniory.

Dalším důvodem výběru daného tématu jsou moje osobní zkušenosti v rodině, kdy občas pomáhám moji babičce, která v červnu 2011 oslaví 84. narozeniny. Ač je velice vitální a v podstatě soběstačná, jsou občas okamžiky, kdy se na mě obrátí o pomoc či radu. Díky těmto zkušenostem jsem získala jisté znalosti o období stáří a uvědomuji si, že je velice důležité, aby staří lidé měli možnost opory buď v rodině, nebo u přátel, případně u dobrovolníků.

Na základě výše vypsanych důvodů jsem se rozhodla, že se zaměřím při psaní bakalářské práce na seniory a hlavně na činnost dobrovolníků a pokusím se zjistit, zda by bylo možné zapojit dobrovolníky do činnosti v domě pro seniory, kde jsem měla možnost se s obyvateli objektu seznámit a nezávazně popovídat. Již při prvních rozhovorech během absolvování odborné praxe, jsem začínala nabývat dojmu, že o činnost dobrovolníků v organizaci je zájem.

Cílem bakalářské práce je analyzovat teoreticky i prakticky problematiku dobrovolnictví ve vztahu k sociálním službám pro seniory. Dílčím cílem je definovat a popsat cílovou skupinu, což jsou v tomto případě senioři.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou jednotlivé kapitoly související s obdobím stáří, s tématem dobrovolnictví. V každé kapitole je vysvětleno, jak daná problematika souvisí s tématem dobrovolnictví. Co se týče samotné práce nad tvorbou bakalářské práce, bylo nejprve důležité nashromáždit co nejvíce materiálů a dat k tématu a tématům souvisejícím. Bylo třeba materiály důkladně prostudovat a vytvořit ucelený teoretický text, který popisuje nejprve téma stáří a stárnutí, poté je blíže specifikován pojem senioři a jejich potřeby. Následně je nutné zdůraznit důležitost a nepostradatelnost práce dobrovolníků v této oblasti. V této fázi je vysvětlen pojem dobrovolnictví a další pojmy související s dobrovolnictvím.

V praktické části bakalářské práce je popisována konkrétní situace ve vybraném domě pro seniory, kde probíhal vlastní průzkum. Co se týče metody průzkumu, byl, s ohledem na cílovou skupinu, použit řízený rozhovor a následně sekundární analýza dat. Na základě této metody bylo možné vytvořit metodiku pro vytvoření možnosti zapojení dobrovolníků do činnosti ve vybraném domě pro seniory. Dále jsou zde uvedeny grafy a tabulky, včetně komentářů. Praktická část se tedy týká konkrétního domu pro seniory a cílem bylo zjistit, zda v domě pro seniory je potřeba přítomnost dobrovolníků a případně v jakém rozsahu. Z těchto důvodů jsou vzorkem respondentů všichni obyvatelé domu pro seniory v Jablonci nad Nisou v Novoveské ulici. Celkem se jednalo o 60 respondentů. Důvodem výběru konkrétního zařízení bylo absolvování odborné praxe ve zmiňovaném domě pro seniory.

1 Teoretická část

1.1 Etapy v životě člověka

V této kapitole budou popsány jednotlivé etapy v životě člověka. Aby bylo správně pochopeno období stáří, je nutné přiblížit i ostatní období v životě člověka a je nutné začít od začátku – tedy od dětství. Předposlední etapou života je období stáří, což je období na sklonku života a člověk mnohdy ztrácí pocit potřeby a důležitosti pro společnost. Je tedy důležité toto období popsat v souvislosti s ostatními obdobími, aby bylo možné vysvětlit, proč je třeba seniorům pomoci například v podobě činnosti dobrovolníků. Předchozí období jsou však zmíněna pouze v základních obrysech, neboť nejsou předmětem této bakalářské práce.

Dětství. Jandourek definuje dětství jako první úsek sociálního vývoje člověka. Toto období začíná od narození a končí dovršením 15. roku věku dítěte. Vymezení je často individuální:¹

- Dítě prochází primární socializací
- Dítě si osvojuje svoje hodnoty, učí se jazyk.
- Začíná chápat a orientovat se ve struktuře společnosti.
- Děti nesmějí pracovat, nemají trestně právní odpovědnost, musí ale chodit do školy.
- Prožívají bezstarostné období, jsou chráněné.

Dospívání. Toto období se někdy nazývá jako období mládí. Časově se vymezuje od ukončení základní školy a trvá až do založení rodiny, nastoupení do zaměstnání. Jandourek uvádí několik důležitých faktů, z nichž nejdůležitější jsou:²

- Dochází k dokončování změn.
- Jedinec se připravuje na roli dospělého, odpoutává se od rodičů, hledá si nový systém.
- Nastává krize dospívání, což znamená, že člověk je brzo připraven po biologické stránce na reprodukci, ale není připraven po psychické a sociální stránce.

¹ JANDOUREK, 2003, s. 66

² JANDOUREK, 2003, s. 67

- Na jednu stranu má člověk potřebu se odlišit ve společnosti, ale na druhou stranu nechce vybočovat. Pro toto období je důležitá parta.

Dospělost. Tato fáze života se podle Jandourka vyznačuje biologickou zralostí a psychickou ustáleností. Jde o pozvolný proces mezi 30. a 45. rokem věku, kdy je člověk na vrcholu svých sil:³

- Jedinec si už osvojil některé základní sociální role.
- Je schopen převzít odpovědnost např. za rodinu a děti.
- Člověk si uvědomuje, že mu dochází síly.

Stáří. V tomto období dochází k psychickým a fyzickým změnám. Jandourek časově toto období vymezuje odchodem do důchodu:⁴

- V této fázi života se zmenšuje okruh zájmů.
- Postupně začínají umírat přátelé, známí.

Smrt. Poslední fází v životě je smrt. Mnohdy se o smrti nemluví jako o fázi, ale jako o určitém okamžiku ukončení života. Podle Jandourka je společnost postavená na výkonu jedince a smrtí výkon jedince končí.⁵

Z výše uvedených informací ohledně fází života vyplývá, že každý člověk prochází jednotlivými fázemi a každý se jednou ocitne v období „stáří“ a bude občas potřebovat pomoc od mladší generace. Je tedy nutné ke stáří nahlížet s úctou a brát starého člověka vážně. Nelze jen seniora zařadit do ústavní péče či do domu seniorů, je třeba mu nabídnout širší možnosti, aby období stáří člověk prožil důstojně a aktivně.

1.2 Stáří obecně

Bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím ve vztahu k seniorům, kteří žijí v domě pro seniory. V této části kapitoly bude tedy více přiblížen pojem „stáří“, aby bylo možné blíže specifikovat činnost dobrovolníků právě při práci se seniory.

Matoušek charakterizuje starého člověka podle příslušnosti k věkové skupině nad 60 let. Pojem senior je spojován s pojmem důchodce a často je veřejností

³ JANDOUREK, 2003, s. 68

⁴ JANDOUREK, 2003, s. 69

⁵ JANDOUREK, 2003, s. 69

považován za neaktivního či neproduktivního a předpokládány jsou i zdravotní charakteristiky spojené se ztrátou funkčních schopností, multimorbiditou, postupnou ztrátou soběstačnosti. Veřejnost pohlíží na seniory jako na homogenní skupinu bez individuálních rozdílů, jež je pro společnost spíše zátěží, protože odčerpává významnou část společenských zdrojů na financování důchodů a na pokrytí nákladů zdravotní a sociální péče. Podle Matouška věk sám o sobě není důvodem zvýšené potřeby péče. Potřeba sociální práce se starými lidmi se objevuje až v mimořádných situacích způsobených sociálními či zdravotními faktory. Sociální práce se tedy soustřeďuje do oblasti péče o ty seniory, jejichž zdravotní stav je spojen s poklesem funkčních schopností a soběstačnosti.⁶

Během života jedince hraje důležitou roli a význam individuální čas. V době produktivní části života se pro všechny stává práce ústřední postavou lidského dramatu. Na počátku penzijní doby se otevírá prostor, v němž práce nehraje ústřední roli. Jakmile se člověk stává důchodcem, tedy seniorem, znamená to přijmout jinou roli. Haškovcová uvádí, že ztráta role být pracujícím znamená tragické vykojení. To, co po celá léta bylo nosné, smysluplné, to, co bylo akceptováno jednotlivcem i společností, nebude. „Staří lidé nemohou zůstat stát osamoceni na konci svých profesně označených cest, nemohou žít na okraji společnosti, neboť jsou to oni, kteří fakticky nedávno právě tuto společnost vytvářeli a řídili.“⁷

Pokud veřejnost nahlíží na důchodce jako na neaktivní občany, kteří jen pobírají důchody, je nutné vždy těmto lidem vysvětlit, že tito důchodci byli kdysi aktivní a každý se jednou stane důchodcem. Problém v dnešní době spočívá v tom, že klesá porodnost, lidé se dožívají vyššího věku a tím pádem starých lidí přibývá. Proto je velice důležité, aby staří lidé nepocíťovali ztrátu svého životního programu. Je sice pravda, že často již nemohou vytvářet hodnoty, ale je mnoho příležitostí a činností, jak by mohli zbytek života strávit aktivně. Aby senioři trávili své dny aktivně, je nutné zajistit aktivní program, který by odpovídal nejen věku seniorů, ale i jejich momentálnímu zdravotnímu stavu či psychické náladě apod. Zde se nabízí možnost vytváření aktivit pro seniory dobrovolníky, kteří se zapojují do spolupráce se seniory.

⁶ MATOUŠEK, 2005, s. 163

⁷ HAŠKOVCOVÁ, 1990, s. 46 - 53

1.2.1 Projevy stáří

Venglářová ve své knize uvádí, že každý člověk se rodí s určitými dispozicemi, a to jak bude reagovat na situace ve svém životě, je ovlivněno jeho genetickými předpoklady, životními zkušenostmi, prostředím, ve kterém žije. „Člověk se učí způsobům chování v určité době a na určitém místě. Při přenesení do jiného prostředí se mohou jeho způsoby chování stát obtížnými.“⁸

Již v předchozích odstavcích se uvádí, že v období stáří dochází k různým změnám. Jedná se o především tyto změny:⁹

- Tělesné změny, které mají za následek **větší soustředění na somatický stav**.
- S přicházejícím věkem může dojít k **zintenzivnění některých povahových rysů**.
- Psychické změny ve stáří bývají laicky označovány jako **zhoršení povahy**, do popředí se dostávají negativní rysy osobnosti.
- Psychické změny v kombinaci se sociálními změnami ztěžují seniorovi v ústavní péči nebo v domě pro seniory **adaptaci na nové prostředí**.
- Mezi základní fyziologické změny patří **změna spánkového rytmu**, spánková inverze. Lidé pospávají během dne, zažívají noční neklid.
- Další změnou je **úbytek energie**, kdy mají senioři zvýšenou potřebu pomoci, která zdánlivě neodpovídá zdravotnímu stavu.
- Staří lidé mají **sníženou chuť k jídlu, snížený pocit žízně**, s tím pak souvisí problémy s dehydratací.
- Lidé také pocítují **poruchy soustředění a paměti**, hledají věci, jsou nepozorní, vyžadují opakování informací.
- Mezi změny kognitivních funkcí patří například **zhoršení intelektu**, což se projevuje při potřebě zvládat nové situace.
- Dále sem patří **zhoršení komunikace**, déle hledají slova, hůře si vybavují, nerozumí sdělení.
- Mají také **problém s orientací**, zvláště v neznámém terénu.

Z hlediska tělesných změn dochází ke změně psychického stavu člověka. V období stáří se například svažuje kůže, je sušší, vlasy šediví a ubývají. Dochází k poruchám sluchu a zraku, ochabuje svalstvo, člověk se rychleji unaví, přetváří se

⁸ VENGLÁŘOVÁ, 2007, s. 15

⁹ VENGLÁŘOVÁ, 2007, s. 15 - 17

imunitní systém. Všechny tyto fyziologické změny mají za následek i změny povahových rysů a člověk se tedy mění nejen navenek ale i uvnitř.

1.2.2 Komunikační bariéry

Vzhledem k výše vyjmenovaným zdravotním problémům je zřejmé, že senioři se potýkají s většími komunikačními problémy než zdravý a mladší člověk. Bakalářská práce je zaměřená na dobrovolníky a jejich činnost a komunikaci se seniory. Cílem této kapitoly bude tedy vypsát a zaměřit se komunikační problémy mezi seniory a dobrovolníky.

Komunikace mezi dobrovolníky a seniory se neobejde bez komplikací, které je potřeba řešit. Do procesu komunikace vstupují dobrovolníci s určitými představami o druhých, o jejich schopnostech, motivaci, vůli. „Tyto představy jsou jen do určité míry objektivní. Klient se může domnívat, že s ním dobrovolník komunikuje pouze o zdravotních problémech a proto ho klient při rozhovoru stále informuje o symptomech či problémech. Klient má často obavy, že když téma nebude dostatečně závažné, tak pracovník odejde.“¹⁰ Nezájem komunikovat může mít mnoho důvodů. Starší lidé obvykle mluví pomaleji. Zvláště při únavě, většímu nároku při soustředění nebo ve stresu. Je nutné jim ponechat dostatek času na promýšlení odpovědí.

Bariéry na straně seniora

Většina klientů komunikuje otevřeně, vzniká pouto mezi dobrovolníky a klienty. Pak se daří otevřít hovor i na závažné téma. Neochota se může týkat konkrétního dobrovolníka, se kterým nemá klient dobrý vztah.¹¹

- Neochota komunikovat, nedůvěra, obavy, jak bude s informacemi naloženo.
- Tabu bývá oblast sexuality, intimních záležitostí.
- Oblast financí či nepříjemnosti v rodině.

Bariéry na straně dobrovolníka

Někteří lidé mají dobré komunikační schopnosti, někteří si tyto schopnosti získávají a rozšiřují tréninkem:¹²

¹⁰ VENGLÁŘOVÁ, 2007, s. 74

¹¹ VENGLÁŘOVÁ, 2007, s. 75

¹² VENGLÁŘOVÁ, 2007, s. 75

- Strach ze závažných témat, jako je umírání, nevyléčitelné choroby.
- Problém s konkrétním seniorem.
- Špatná zkušenost z dřívějších kontaktů.

Lidé zažívají mezi sebou různé komunikační obtíže. Často dochází k obtížím v rozhovorech z důvodu různých názorů na danou záležitost. Častým důvodem je velký věkový rozdíl. Z tohoto hlediska je jasné, že k jistým specifickým obtížím dochází i při rozhovoru dobrovolníka se seniorem. Z dosavadních průzkumů je možné vyvodit některé závěry z oblasti komunikace dobrovolníků se seniory. Je nutné zmínit, že senioři trpí různými poruchami smyslových orgánů a tím je rozhovor obtížnější. Jde především o tyto specifické obtíže:¹³

- **Nedoslýchavost** - při komunikaci s nedoslýchavým člověkem je nutné bedlivěji sledovat prostředí, zda neruší průběh hovoru. Dobrovolník musí mluvit pomalu, zřetelně a je třeba se dívat do tváře seniora. Je důležité zvolit vhodnou vzdálenost. Složitější sdělení je třeba doplnit psaným slovem. Pozornost je třeba věnovat kompenzačním pomůckám, naslouchadlu.
- **Špatný zrak** - u seniora se špatným zrakem by měl dobrovolník volit vhodnou strategii pro zahájení hovoru. Důležité je například klepání, dobrovolník by měl pozdravit jako první. Je nutné dbát na jasnou formulaci, která omezí možnost jiného výkladu. Dobrovolník by se neměl dotýkat klienta bez upozornění.
- **Poruchy řeči (afázie)** - nemožnost domluvit se s lidmi vede často k bouřlivým reakcím. Může dojít k nervozitě, hněvu až agresivitě. Druhou variantou je rezignace na komunikaci. Vhodný přístup je především o trpělivosti, hledání alternativních možností. Je třeba si pomáhat názorem, ukazovat předměty, nedávat obecné otázky.
- **Demence** – vyžaduje specifický přístup dobrovolníka. Pro zlepšení průběhu komunikace je důležité znát, jaké oblasti jsou demencí zasaženy, jaké obtíže senior má a jak se je snaží kompenzovat.

Problémy a především fenoménem stárí se zabývá i například autorka knihy *Fenomén stárí*, Helena Haškovcová. Vychází z faktu, že krédem a praxí současného člověka je žít svůj životní čas, přehlušit skutečnosti, že člověku je v tomto reálném

¹³ VENGLÁŘOVÁ, 2007, s. 76 - 77

světě určitý čas vymezen a že se v tomto čase člověk nejen vyvíjí, ale současně i stárne. Člověk je přesvědčen, že má právo na důstojné, zajištěné a spokojené stáří. Podle Haškovcové není možné v žádné věkové kategorii uplatňovat pouze práva. Ta jsou vždy ve vztahu k povinnostem, k odpovědnosti za sebe a spoluodpovědnosti za druhé. Obecně lze tvrdit, že právo a povinnost musí být ve vzájemném a vyváženém poměru. „Problém vzájemné parity práva a povinnosti není typický pouze pro polaritu mladí a staří, nýbrž i obecně. Vztah ke starým lidem a k vlastnímu stáří se utváří v průběhu života každého z nás. Formativní význam mají vlivy uplatňující se v dětství.“¹⁴

Každý člověk se k fenoménu „stáří“ staví různě. Velice často záleží na výchově v dětství. Jak rodiče vychovávají své děti k úctě ke stáří, tak se potom ke starým lidem chovají v dospělosti. Mnohdy ale záleží také na tom, jaké zkušenosti mají dospělí jedinci se seniory ve svém blízkém okolí, například v širší rodině, u příbuzných, v okolí svého bydliště. Skutečnost, že starých lidí neustále přibývá, nutí společnost, aby podle svých možností rozvíjela profesionální péči o staré občany a rozvíjela i programy sociální i jiné péče o seniory. Tím se uplatní právo na důstojné stáří.

1.2.3 Rodina a její funkce ve vztahu k seniorům

Rodina má pro starého člověka velký význam. Její role je zde nezastupitelná. Tato práce je zaměřena na činnost dobrovolníků, přesto je třeba zmínit, že i rodina hraje významnou roli při pomoci seniorům. Primárně by se o starého člověka měla umět postarat rodina. Teprve pokud rodina nemůže pomoci, nastupuje jiná forma pomoci, případně se zapojují do činnosti dobrovolníci.

Možný uvádí, že v 19. a ještě na počátku 20. století to byla právě jen rodina, která se o starého člověka starala. V té době existovaly rodiny velké - příbuzenské, kde spolu žilo několik generací, a mladí pomáhali starým. Starý člověk v takové rodině měl jistou roli, a pokud mu síly stačily, měl i určitou práci a tím se necítil ostrčený. Vše se ale přerušilo v době vědeckotechnické revoluce, mladí se začali stěhovat za prací a vznikaly tak malé, nukleární, rodiny. Generační vazby jsou

¹⁴ HAŠKOVCOVÁ, 1990, s. 13

přetřhané. Staří rodiče často žijí i několik kilometrů od svých dospělých dětí a pro obě strany je situace složitá.¹⁵

„Rozvoj efektivních centralizovaných výroby si vynutil nejen jiný životní způsob člověka, ale doslova si vynutil systém penzionování.“¹⁶ Odchod do penze se stal skutečnou nutností. Pro ty, kdo již nejsou v pracovním procesu, to však znamená, že se cítí ostrčením, odepsaním. To, že jsou děti závislé na rodičích, je nejen tolerováno, ale i podporováno. Závislost starých je pojímána jako nezbytnost v rovině společenské, ale často jako obtíž v rovině individuální, tedy v rodině. Rodina se v důsledku změn ve výrobě změnila. Jako legalizovaný svazek se zmenšila. Společné bydliště má především nukleární rodina: rodiče a děti. Prarodiče bydlí jinde. Další významná změna tkví v tom, že děti mohou volit jakékoliv zaměstnání, jakoukoliv profesi. Už není nutné, aby syn přijal profesi svého otce. V současné době se staří lidé ocitají často na okraji společnosti a bez programových jistot, kde je jeho sociální role garantována převážně formálně.¹⁷

Z výše uvedených informací je možné vyvodit závěr, že jistou funkci při péči o seniory má vlastní rodina, ale její možnosti jsou omezené. Jednak je to z důvodu, že mnohdy dospělé děti žijí mimo bydliště stárnoucích rodičů a jednak často nemají prostředky na to, aby se mohly o rodiče plnohodnotně starat. Mohou jim občas vypomoci, ale nemohou poskytnout rodičům například celodenní péči.

„Reálně se odhaduje, že až 90 – 95% rodin by bylo za určitých podmínek (motivace, podpora pečujícím, respitní péče apod.) schopných se postarat o seniora. Pouze přibližně 5% seniorů je nutno umístit do domovů důchodců nebo do dalších obdobných zařízení. Skutečnost je z mnoha důvodů jiná (odlišný životní styl, zaměstnanost, prostorové problémy, vztahové bariéry, profesní i zájmové priority dospělých dětí atd.), což je také patrné z dosavadních zkušeností i z pořadníků čekatelů na umístění do ústavní péče.“¹⁸

Z výše uvedeného je možné vyvodit, že pokud se mohou dospělé děti starat o své stárnoucí rodiče či prarodiče, je to ideální stav pro zdárné stárání seniora. Pro starého člověka je přijatelnější pomoc od blízkého člověka než od zdravotní sestry či jiného pracovníka. Pokud se nemůže postarat rodina, musí se pak postarat jiná

¹⁵ MOŽNÝ, 2002, s. 32 - 36

¹⁶ HAŠKOVCOVÁ, 1990, s. 78

¹⁷ HAŠKOVCOVÁ, 1990, s. 78 - 85

¹⁸ NOVOSAD, 2004. s. 52

institute či zařízení. Seniorům se sice dostává péče zdravotní i sociální, ale často jim pouze chybí společnost. V případě rodiny vytvářejí společnost dětí, vnoučata či pravnoučata. Pro seniory, kteří možnost této společnosti nemají, se nabízí společnost dobrovolníků. Ti pak často zastupují rodinu. Možnost práce dobrovolníků je proto nenahraditelná a svůj smysl má i v domě pro seniory.

1.3 Potřeby seniorů

Každé období v životě člověka se vyznačuje specifickými potřebami. Starý člověk má jiné potřeby než například člověk mladý. Pro práci dobrovolníka je důležité znát potřeby seniorů, aby jim mohl lépe porozumět a lépe se starými lidmi komunikovat. Tato kapitola bude tedy věnována fyziologickým a psychickým potřebám seniorů. Potřeby seniorů se v podstatě shodují s potřebami každého člověka. Následující odstavce se budou tedy zabývat fyzickými, psychickými a jinými specifickými potřebami seniorů.

Potřeba je definována jako pociťovaný, prožívaný nedostatek nebo nadbytek něčeho. „Potřeba je provázena vnitřním duševním napětím, které člověka vede k určitému chování, jehož cílem je uspokojování potřeby. Tím dojde i k redukci, resp. i k vymizení tohoto duševního napětí.“¹⁹

Potřeba je určitá síla, která člověka posunuje směrem ke člověku, předmětu nebo činnosti. Potřeba je projevem přání. Americký psycholog A. H. Maslow shrnul základní lidské potřeby, rozčlenil je do pěti kategorií a sestavil je tvaru pyramidy:²⁰

- 1. stupeň – **fyziologické potřeby**. Jedná se o zcela základní potřeby, jejichž neuspokojení se může odrazit na zdraví člověka. Patří sem například výživa, vylučování, dýchání, hygiena, fyzické kontakty apod.
- 2. stupeň – **potřeba bezpečí**. Každý senior potřebuje pocit potřeby bezpečí větší než mladší člověk. Pro každého člověka, tedy i pro seniora, je důležité vědomí, že má dost peněz na živobytí. Dále sem patří potřeba fyzického bezpečí. Starý člověk se hůře pohybuje a má často obavy z pádu. Velice důležitá je i potřeba psychického bezpečí, kdy starý člověk potřebuje pocit jistoty, necítit se ztracený.

¹⁹ KOHOUTEK, 1998, s. 64

²⁰ PICHAUD, 1998, s. 36 - 41

- 3. stupeň – **sociální potřeby**. Starý člověk často zůstává sám, ale potřebuje kontakt, komunikovat s druhými. Potřebuje být informován o světě, o svém okolí, o lidech. Starý člověk potřebuje náležet k nějaké skupině, kterou může být například rodina, skupina přátel. Senioři potřebují také lásku, potřebují mít někoho rádi. Staří lidé potřebují být vyslechnuti, musí mít možnost s někým mluvit.
- 4. stupeň – **potřeba úcty**. Jedná se o potřebu rozhodovat sám za sebe. Součástí potřeby autonomie je potřeba uznání a vážnosti, kam patří i potřeba pocitu užitečnosti.
- 5. stupeň – **potřeba sebeaktualizace**. Patří sem i rozvoj vlastní činnosti. Je třeba, aby člověk dal svému životu smysl. V pokročilém věku jde o naplnění stárí.

Struktura pyramidy je chápána jako kontinua, která sahá od **úrovně potřeb** až po **B-úroveň**, kde „B“ znamená „bytí“. Na úrovni potřeb je člověk motivován ke snaze o redukci tenze. „Nižší potřeby (fyziologické a potřeba bezpečí) zajišťují fyziologické přežití jedince; vyšší potřeby (lásky a úcty) zajišťují duševní pohodu a rozvoj osobnosti. Potřeba sebeaktualizace představuje přechod od úrovně vyšších potřeb k B-úrovni. Na B-úroveň Maslow umístil metahodnoty, které jsou spjaty s nejvyššími vrcholy lidského potenciálu.“²¹

Výše vypsane potřeby se týkají všech lidí, starých lidí se to týká obzvlášť. Je tedy důležité zdůraznit, že starý člověk nemá jen fyziologické potřeby, jejichž uspokojení se mu dostává ve všech zdravotních a jiných ústavních zařízeních, ale mají i potřeby psychické, sociální. Tyto potřeby pak v některých zařízeních nejsou často akceptovány v dostatečné míře. Tyto potřeby mohou seniorům pomoci naplnit dobrovolníci.

1.4 Sociální aspekty stárí

Starší lidé často prožívají sociální změny, chudobu díky odchodu z trhu práce, sociální nejistoty. Sociální aspekty stárí jsou závažná problematika a je třeba se těmito důsledky stárí zabývat. U starého člověka přibývají nemoci, zhoršuje se psychický stav člověka, senioři hůře snášejí změny ve společnosti a je tedy důležité k těmto lidem přistupovat s větší opatrností než k jiné věkové kategorii. Proto je

²¹ DRAPELA, 2003, s. 140

třeba, aby dobrovolníci byli i řádně vyškolení pracovníci a věděli, jak k těmto lidem přistupovat. Ve společnosti existuje několik typů sociálních služeb a je třeba seniorům pomoci orientovat se v této nabídce služeb.

Některé z biologických aspektů stárnutí přímo ovlivňují zařazení seniorů do sociálních skupin a jsou jednou z příčin vyčleňování starých lidí ze svého okolí. Staří lidé mají snížené tělesné schopnosti a k tomu se připojuje šedivění a vypadávání vlasů, vypadávání zubů spojené s problémy se zubní protézou. Mezi další změny patří zvyšování tělesné váhy, změny na kůži. Starý člověk je tak nucen tyto změny přijímat a s danou situací se musí smířovat. Často se pokládá za toho, co se už nemůže nikomu líbit a nikoho přitahovat.²²

Pravděpodobnost, že člověk potřebuje pomoci s běžnými činnostmi, se ve stáří zvyšuje. Je velice důležitá kvalita komunikace s druhými lidmi, aby byla zachována psychická pohoda člověka. To vše pak ovlivňuje zvládání stárnutí. U starých lidí je velice důležitá vlastní soběstačnost, kterou senioři chápou jako svoji nezávislost a svobodu volit vlastní aktivity. Necítí se tak zavázáni vůči druhým.²³

Vzhledem k biologickým změnám u starého člověka dochází k sociálním důsledkům. Starý člověk se tak mnohdy může cítit nepotřebný a tím dochází i ke zhoršení jeho psychického stavu. Starý člověk se nezvládá přizpůsobit rychlému vývoji například v mobilních technologiích, technice, apod. Média jsou přeplněná informacemi, které si senioři těžko zapamatovávají.

1.4.1 Reflektování stáří

Obdobím a tématem stáří se zabývají vědní obory jako je gerontologie a geriatrie. Cílem této kapitoly bude vysvětlit, který vědní obor se zabývá stářím. V následujících odstavcích bude rozebráno, kterými jevy se obor zabývá. Pro práci dobrovolníků je nutné umět se orientovat v samotném stáří a vědět s jakými situacemi se může dobrovolník setkat.

Gerontologie je vědní obor, který se zabývá poznatky o stárnutí a stáří. Pojem gerontologie použil poprvé pravděpodobně Ilja Iljič Mečnikov v roce 1903. Gerontologie se dělí do těchto okruhů:²⁴

²² PICHAUD, 1998, s. 28 - 29

²³ SÝKOROVÁ, 2007, s. 82 - 83

²⁴ Wikipedie, 2011, [online]

- **Gerontologie experimentální** – zabývá se otázkami, proč a jak živé organismy stárnou. Metodicky cenné jsou longitudinální studie.
- **Gerontologie sociální** – zabývá se vztahem starého člověka a společnosti včetně fenoménu stárnutí populace.
- **Gerontologie klinická** neboli geriatric – zabývá se zdravotním stavem ve stáří, kvalitou života starých lidí, diagnostikou chorob a jejich léčení.

Gerontologie vznikla na počátku 20. století. Shromáždila velké množství materiálu a předložila několik hypotéz o podstatě základních mechanismů stárnutí. Veškerý pokrok medicíny, veškeré zlepšení životních podmínek, veškeré zlepšení v hygieně, to vše podstatně snížilo riziko smrti u mladých a středně starých lidí, nepomohlo to však zranitelnému organismu starců. To může být vysvětleno buď tím, že stárnutí je velmi striktně vnitřně druhově nastaveno nebo určitou selekcí během života.²⁵

Subdisciplínou gerontologie je sociologie stáří. Ort uvádí, že úkolem sociologie stáří je poznat reálné chování, skutečné životní podmínky, starosti a radosti seniorů v konkrétní době a na konkrétním místě. Zmapovat jejich postoje, mínění, názory a motivaci. Úkolem sociologie stárnutí je zase popsat jeho nezvratné společenské mechanismy a doporučit cesty k jeho důstojnému průběhu. „Sociologie stáří by se měla zajímat nejen o společenské jevy a procesy, které souvisejí s rostoucí skupinou gerontů a s jejich sociálními kontakty či obráceně s případnou sociální izolací nebo diskriminací a s generačními problémy, ale také by se měla zajímat o postoje ostatní občanské veřejnosti k seniorům.“²⁶

- **Nejdůležitější zkoumané jevy** jsou **ageismus** (diskriminace osob pro jejich stáří), **segregace** (vyčlenění starých osob z lidské společnosti) a **separace** (oddělení, odloučení), ztráta životního partnera, imobilita (nepohyblivost), penzionování, odchod do důchodu, odcizení a samota, role seniora, role prarodiče, role pacienta, úloha seniorských autorit a vzorů, dlouhověkost, subkultura aktivních seniorů.
- **Nejdůležitější zkoumané procesy** jsou vlastní proces stárnutí, tj. projevy tělesné a duševní involuce z hlediska sociálního, postupné zbavování se balastu činnosti ve stáří, změny ve stylu života, změny a konflikty rolí, proces

²⁵ Farmaceutická fakulta web gerontologie, 2011, [online]

²⁶ ORT, 2004, s. 7

přehodnocování vztahů k věcem, institucím a referenčním skupinám, úroveň mezigenerační solidarity, proces začleňování seniorů do většinové společnosti, vztah k novým technologiím.

Sociolog stáří by měl být vzdělán v oboru geriatric a gerontologie. Multidimenzionální pojetí sociologie stáří evokuje potřebu modifikace znalostí a postupů napříč medicínskými i společensko-vědními specializacemi, žádoucí je interdisciplinární přístup a komplexní pojetí výzkumu.²⁷

Seniory nelze ponechat na okraji společnosti. Období stáří v životě člověka je období, které se potýká z mnoha sociálními důsledky. Z pohledu sociálních služeb nestačí pouze služby nabízet v zákonech či v organizacích, které služby poskytují. Senioři si mnohdy neumí služby vyhledávat. Jsou to obyvatelé, kteří mají problémy s novými technologiemi a neznají tedy například pro mladou generaci jednoduchý způsob vyhledávání služeb pomocí internetu. Existuje sice rozvíjející se síť sociálních služeb, ale senioři často o všech možnostech péče nevědí. Jedna z možností práce dobrovolníků tedy spočívá i v tom, aby dobrovolníci informovali o jednotlivých variantách sociálních služeb, případně jim pomohli přímo služby zajistit. Dobrovolníci mohou takto pracovat a pomáhat nejen seniorům v domácí péči, ale i seniorům například v domech pro seniory.

1.4.2 Stárnutí společnosti

Z hlediska práce dobrovolníků je třeba se zamyslet nad problematikou stárnutí společnosti. To, že společnost stárne, resp. se lidé dožívají delšího věku a díky nižší porodnosti, je počet starších lidí větší. Stárnutí společnosti je jednak sociologický problém a jednak demografický problém.

Stárnutí populace je charakteristickým rysem demografického vývoje České republiky. K tomuto demografickému vývoji přispěje zestárnutí populačně silných poválečných ročníků a v dalším období zejména prodlužující se pravděpodobná doba dožití. „Přibývající počet starších lidí představuje v důsledku zvyšujícího se vzdělání a zlepšujícího se zdraví populace potenciál pro sociální a ekonomický rozvoj. Důležité je přizpůsobit politiku zaměstnanosti, důchodovou politiku a další politiky a služby probíhajícím sociálním a demografickým změnám.“²⁸

²⁷ ORT, 2004, s. 8

²⁸ MPSV, Příprava na stárnutí, 2008

Stáří je projevem věku, což je spojeno s předepsaným chováním neboli rolí. Ort uvádí, že od starého člověka se očekává, že opustí svět práce a odejde „na odpočinek“, tedy do důchodu. A primární role, která je předepsána pro důchod, je charakteristická tím, že to je vlastně „ne-role“. Socializace je proces, ve kterém jde o zvnitřnění norem, které si daná kultura vybudovala. „Jde o přijetí očekávaných vzorců chování za vlastní. Pokud je tedy pokračující socializace geronta úspěšná, tak dojde ke zvnitřnění role – nezůstane pouze u hraní úlohy důchodce, dědečka pro vnuky apod., ale i k žádoucí identifikaci s touto rolí. Je čím dál tím těžší pro některé seniory, naučit se po šedesátce mít rád něco nového, přilnout k tomu a najít v tom zalíbení. Rozumné, včasné a záměrné stahování se z některých společenských závazků a sociálních rolí, uvolňování se z náročných aktivit, se nazývá disengagement – umění odejít. Odchod do důchodu bývá traumatizující záležitostí. Někdy se uvádí termín penzijní kolaps. Ten je způsoben právě ztrátou důležité životní role, ztrátou životního programu.“²⁹

To, že společnost stárne, je jednak sociologický problém, se kterým se společnost musí vypořádat, a jednak jde i o demografický problém. Jedná se o problém, který je stavěn na biologickém základě. Jde o problém nízké porodnosti a dále se také posouvá maximální délka života.³⁰

Z demografického hlediska je možné tvrdit, že společnost stárne. Podle Českého statistického úřadu by měli lidé starší 65 let v roce 2030 tvořit 22,8% populace, v roce 2050 pak 31,3%, což představuje přibližně 3 miliony osob. V roce 2007 tvořily osoby starší 65 let 14,6% obyvatel České republiky. Podle demografické prognózy zpracované Českým statistickým úřadem bude v roce 2050 žít v České republice přibližně 0,5 milionu občanů ve věku 85 a více let. „Naděje dožití při narození bude v roce 2050 činit 78,9 let pro muže a 84,5 pro. Úhrnná plodnost po značném poklesu v devadesátých letech 20. století pomalu stoupá. Demografické prognózy předpovídají další růst plodnosti, která v České republice v současnosti patří k nejnižším na světě. V roce 2007 úhrnná plodnost činila 1,44. Za úroveň plodnosti nezbytnou k přirozené obnově populace se přitom považuje plodnost 2,1.

²⁹ ORT, 2004, s. 24

³⁰ ORT, 2004, s. 24

Mezi demografickými ukazateli však existují významné regionální a místní rozdíly odrážející různé faktory.³¹

Ort uvádí, že existují jisté rozhodující příčiny stárnutí populace. Za primární jev se považuje podstatné a déle trvající omezování porodnosti. Za sekundární jev pak Ort považuje postupné snižování míry úmrtnosti a prodlužující se délku života. „Dlouhověkost souvisí s kvalitou zdravotní péče a prevence včetně úrovně životních podmínek. Zvyšování naděje dožití, což je jedním z cílů sociální politiky také u nás, závisí především na poklesu nemocnosti, zvláště smrtelných civilizačních chorob a na úspěšné léčbě chronických onemocnění.“³² V důsledku celosvětového zlepšení ve všeobecné hygieně, zdravé výživě, a stále větší pokroky v medicíně došlo během posledních dvou století k dramatickým proměnám v délce dožití člověka. Dlouhověkost se již netýká pouze ojedinělých případů, ale stává se jevem hromadným, a tudíž jde o sociologický fenomén.³³

Problémem se na mezinárodní úrovni zabývá Madridský mezinárodní akční plán pro stárnutí (MIPAA). Jde zde především o větší účast starších osob na společenském vývoji. Významnou roli zde hraje i sociální práce.

Projekt řeší problém diskriminace žen, práva osob se zdravotním postižením, sociální dávky pro seniory. **Sociální pracovníci** se zabývají právy a základními potřebami seniorů. Dále pracují na ukončení všech forem diskriminace. Sociální pracovníci také podporují plné začlenění starších osob do rozhodování na všech úrovních. Senioři potřebují podporu přístupu k sociálním, kulturním, politickým a hospodářským příležitostem. Stárnutí na trhu práce vyžaduje zvýšený nábor seniorů, odstranění bariér a podpora penzijních předpisů. Mezi další komponenty potřebné ke zvýšení účasti seniorů na trhu práce patří podpora zdraví, zdravotní postižení přizpůsobit pracovnímu prostředí, práce zdravotních a rehabilitačních služeb, institucionální podpora pro zaměstnání a menší podniky, zejména ve venkovských oblastech. Zapojení seniorů do společenského a kulturního rozvoje se usnadňuje například vytvářením možností celoživotního vzdělávání. Vznikají různé mezigenerační aktivity, jako je například vzdělávací program, ve kterém mladší generace trénuje seniory v počítačových dovednostech. Tím se zvyšuje sociální soudržnost mezi generacemi. Stejně tak je důležité, aby senioři sloužili jako

³¹ MPSV, Příprava na stárnutí. 2008

³² Ort, 2004, s. 34

³³ Ort, 2004, s. 34

instruktoři, zprostředkovatelé a poradci. Předávají tak svoje sociální, kulturní a vzdělávací a znalosti mladší generaci. Projekt se dále zabývá zlepšením špatných životních podmínek a infrastruktury ve venkovských oblastech, odstranění chudoby ve všech geografických oblastech. Reformy důchodových systémů jsou nezbytné pro zajištění sociálního a hospodářského zabezpečení v období stáří. Světová zdravotnická organizace označuje seniory jako zvláště ohrožené v mimořádných situacích (jako jsou přírodní katastrofy, války a terorismus) kvůli izolaci, zdravotnímu postižení nebo nedostatku fyzické vytrvalosti, ztrátě rodinného pečovatele.³⁴

Zajištění a umožnění příznivého prostředí pro seniory vyžaduje pozornost až pěti faktorů: bezpečné, přístupné a dostupné bydlení, podpora a pomoc rodiny a dalších neformálních pečovatelů, prevence a omezení týrání starších osob, účast a posílení postavení seniorů ve společnosti a odstranění ageismu.³⁵

Česká republika přijala závazky vyplývající z Mezinárodního akčního plánu pro problematiku stárnutí a na základě toho byl schválen Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003 - 2007.

Cílem Národního programu přípravy na stárnutí bylo vytvoření příznivého celospolečenského klimatu a podmínek pro řešení problematiky stárnutí a seniorů a docílení změny postojů a přístupů na všech úrovních. Národní program přípravy na stárnutí byl vytvořen jako průřezový mezíresortní materiál a celospolečenský program. „Stárnutí obyvatelstva je objektivní realitou, která bude ovlivňovat budoucí rozvoj naší společnosti. Stárnutí společnosti je proto třeba pojmut jako příležitost, které má být využito všemi generacemi.“³⁶ Cílem dokumentu bylo podpořit rozvoj společnosti pro lidi všech věkových skupin tak, aby mohli stárnout důstojně, v bezpečí a mohli se i nadále podílet na životě společnosti jako plnoprávní občané. Je třeba překonat a změnit dosavadní stereotypní pohledy na stárnutí a stáří, překonat předsudky o životě, postavení a významu seniorů ve společnosti. Změna postojů jednotlivců i společnosti ke stárnutí a seniorům se musí stát základem pro přístup k naplňování celospolečenského programu přípravy pro stárnutí. Nezastupitelnou roli v úspěšném prosazování programu přípravy na stárnutí a přijetí myšlenky „vytvoření společnosti pro všechny generace“ musí sehrát i soustavná a dlouhodobá

³⁴ IFSW, 2009, [online]

³⁵ IFSW, 2009, [online]

³⁶ Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003-2007 v České republice, 2005

medializace, publicita a propagace programu a jeho cílů, stejně jako veřejná kontrola jeho naplňování.³⁷

„Lepší životní a pracovní podmínky, kvalitnější zdravotní péče a sociální ochrana vedou k tomu, že méně lidí dnes umírá předčasně v dětství nebo během pracovního života. Více lidí má možnost prožít delší život než v minulosti a stárí se stává přímou zkušeností stále většího počtu lidí. Současně se zvyšující se nadějí na dožití při narození se mění životní styl, možnosti i očekávání starších osob. Starší lidé žijí zdravěji a aktivněji.“³⁸

Vzhledem k těmto faktům vláda usnesením ze dne 9. 1. 2008 přijala Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012. Jedná se o další program, který se zabývá kvalitou života ve stáří. Cílem je zajistit, aby politika reagovala na demografické a společenské změny a na potřeby a problémy starých lidí.³⁹

Z výše uvedených odstavců lze vyvodit, že pojem dlouhověkost je sice pozitivní záležitost, ale je spojena i s negativními důsledky, pokud se situace nebude řešit. Jisté kroky již byly učiněny, jako například nový zákon o sociálních službách a s tím spojené změny jednak v příspěvku na péči a jednak nově vznikají organizace, které sociální služby nabízejí. S tím úzce souvisí činnosti nejrozličnějších dobročinných organizací, které nabízejí pomoc nejen seniorům. Nabízí se možnost zapojení dobrovolníků realizace projektů. Výše vypsány programy si dávají za cíl, že je třeba více zapojit seniory do různých aktivit. Právě zde by mohli dobrovolníci pomoci. Dobrovolnické organizace se mohou podílet na vytváření různých kulturních, sportovních či jiných aktivit a dobrovolníci pak mohou seniorům pomoci při účasti na jednotlivých akcích.

1.5 Sociální služby

Výše byl několikrát zmiňován pojem sociální služby. Tato bakalářská práce je zaměřená na činnost dobrovolníků, to ale úzce souvisí se sociálními službami. Společnost nabízí různé sociální služby prostřednictvím organizací, některé spolupracují s dobrovolníky. Dobrovolníci pak mohou pomáhat seniorům nejen přímo, ale mohou i starým občanům nabídnout možnost si určitou službu zajistit.

³⁷ Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003-2007 v České republice, 2005

³⁸ Senioři v ČR, 2009, s. 1

³⁹ Senioři v ČR, 2009, s. 1

Z hlediska pojmu sociální služby je třeba zmínit, komu jsou sociální služby poskytovány. Matoušek uvádí, že sociální služby se poskytují lidem společensky znevýhodněným, kterým je třeba zlepšit kvalitu jejich života. „Sociální služby zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do níž patří, případně zájmy širšího společenství. Ve společnosti je pomoc znevýhodněnému bližnímu podporována obecným uznáním základních lidských práv. Ve 20. století byla formulována zvláštní skupina lidských práv – práva sociální. Sociální služby v užším pojetí jsou v současnosti v ČR součástí státního systému sociálního zabezpečení.“⁴⁰

Co se týče legislativy, zařazují se sociální služby do oblasti sociální pomoci. Sociální pomoc kromě sociálních služeb zahrnuje také finanční a věcné dávky. Tyto dávky se poskytují lidem, kteří se ocitli ve stavu hmotné nouze. Sociální služby mohou být ale poskytovány i mimo sociální pomoc. Tu si hradí příjemce na základě smlouvy s poskytovatelem, což může být i nestátní subjekt. Sociální služby poskytují instituce veřejnoprávní nebo soukromoprávní.⁴¹

1.5.1 Zákon o sociálních službách

Od ledna 2007 platí nový zákon o sociálních službách. Jde o úplně jiný pohled na systém sociálních služeb. Do 31. 12. 2006 pobírali občané dávky v případě, že se starali o osobu blízkou. Pokud se občan staral o osobu blízkou, například syn o svou starou maminku, nechodil do zaměstnání, pobíral jistou finanční dávku a staral se tak o osobu, která pomoc potřebovala. Zákon 108/2006 Sb. vychází z principu, že příspěvek na péči dostává osoba, která splňuje podmínky stupně postižení a dále má právo a možnost s příspěvkem naložit podle svého uvážení, především zajistit si sociální službu, zdravotní službu či jinou pomoc.⁴²

Z hlediska nové koncepce sociálních služeb má každá osoba nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Pomoc vychází z individuálních potřeb osob, působí aktivně, podporuje jejich samostatnost, posiluje jejich sociální začleňování. Sociální služby jsou poskytovány v zájmu osob a v takové kvalitě, aby

⁴⁰ MATOUŠEK, 2007, s. 9

⁴¹ MATOUŠEK, 2007, s. 10-11

⁴² Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, 2011, [online]

bylo vždy zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Systém sociálních služeb se vyznačuje těmito znaky:⁴³

- Poskytnutí příslušných informací osobě, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci, tak aby ji mohla ideálně řešit sama a vlastními silami.
- Pokud informace nestačí, nastupují sociální služby, které jsou individualizované, odpovídající přímo potřebám konkrétního jedince.
- Sociální služby mají charakter aktivační, podporují samostatnost klientů a předcházejí delšímu trvání nepříznivé sociální situace.
- Kvalita poskytování sociálních služeb souvisí přímo s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka.

Kromě výše uvedených charakteristik, přinesl nový zákon o sociálních službách několik změn. Jde především o tyto změny:⁴⁴

- **Příspěvek na péči**, jehož prostřednictvím si člověk, který potřebuje sociální služby, tyto obstarává a uhrazuje.
- **Nová kategorizace sociálních služeb**. Sociální služby jsou členěny na služby sociální péče a služby sociální prevence.
- **Smluvní princip**, který byl zaveden do vztahu mezi poskytovatelem a příjemcem sociálních služeb.
- **Systém registrace** u krajských úřadů. Zaregistrovat se mohou poskytovatelé sociálních služeb.
- **Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka**, kterými je zaručena standardní kvalita poskytovaných sociálních služeb přímo ze strany sociálního pracovníka.

V souvislosti s výše uváděnými změnami je potřeba upozornit na to, že mnohdy starší občané změny nezaznamenali. Jde o fakt, že když osoba v důchodovém věku má nárok na určitou dávku, není o této možnosti nijak informována. Někdy mají senioři jistou představu o dávce, ale domnívají se, že se jedná jen o zvýšení důchodu a dál budou jen nešťastní, že nemají nárok na nějakou zdravotní pomoc. Neumějí si danou službu vyhledat, sjednat. Tato situace se týká

⁴³ MATOUŠEK, 2007, s. 40

⁴⁴ Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, 2011, [online]

především občanů, kteří žijí například na samotě a jsou odkázáni opravdu jen na sebe, případně na pomoc jiných institucí či jiných osob. Nový zákon nabízí systém příspěvků na péči, ale senioři často neumějí příspěvek dostatečně využívat. K tomu, aby si zajistili potřebnou službu, či zdravotní asistenci nemají dostatek energie a schopností. Je přece jasné, že pokud se někoho týká některý ze čtyř stupňů závislosti, který řeší zákon 108/2006 Sb., tak má větší či menší zdravotní problémy a tím pádem méně sil na hledání zdravotní pomoci.

1.5.2 Příspěvek na péči

Příspěvek na péči slouží seniorům k zajištění potřebné pomoci zejména prostřednictvím služeb sociální péče. Tato péče může být poskytována v domácím prostředí, ale i v zařízeních sociálních služeb. Se systémem sociální péče úzce souvisí i rozsah práce dobrovolníků při činnostech se seniory. Často totiž senioři nemají dostatek finančních prostředků na všechny typy sociálních služeb.

Koncepce příspěvku na péči vychází z tzv. dotace na hlavu. Osobě, která je vzhledem ke svému zdravotnímu stavu hodnocena jako osoba, která potřebuje pomoc při zvládání běžných životních úkonů, bude pobírat určitý finanční příspěvek a bude pak na rozhodnutí příjemce, kterou službu si z příspěvku zaplatí. Závislost na pomoci se stanoví ve čtyřech stupních:⁴⁵

- Lehká závislost
- Středně těžká závislost
- Těžká závislost
- Úplná závislost

Míra závislosti se určí počtem úkonů, které osoba není schopna samostatně zvládat. Stanoví se na základě lékařského vyšetření a sociálního šetření. Výše příspěvku je pak stanovena v zákoně. Orgán, který příspěvek přiznává, kontroluje, zda příspěvek daná osoba skutečně využívá k účelu, na který byl poskytnut. Jde ale hlavně o kontrolu poskytovatele sociálních služeb, jemuž příjemce z příspěvku služby hradí.⁴⁶

Zákon o sociálních službách přinesl několik změn. Teprve čas ukáže, zda tyto změny byl krok dopředu, či ne. Práce je zaměřená na seniory a činnost dobrovolníků.

⁴⁵ Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, 2011, [online]

⁴⁶ MATOUŠEK, 2007, s.41-42

Lze říci, že senioři jakékoli změny nesnášejí pozitivně, ale na druhou stranu je třeba zdůraznit možnost výzvy pro dobrovolníky. Právě dobrovolníci by mohli mezi seniory šířit a nabízet možnost zajištění sociálních služeb. Mohou fungovat jako rádci při zařizování příspěvku na péči.

1.5.3 Sociální služby pro staré lidi

Vzhledem ke změnám byl výše zmíněn příspěvek na péči. Co se týče sociálních služeb pro seniory, je třeba zmínit možnosti ústavní péče, případně další možnosti. To, že jsou senioři umístěni do ústavní péče, neznamená, že je již o ně stoprocentně postaráno, že již nic nepotřebují. Zde mohou pak pomoci dobrovolníci a mohou se postarat o zpříjemnění stáří seniorů.

Do roku 2006 byly v České republice vedle sebe odděleně domovy důchodců, domovy s pečovatelskou službou a domovy pro seniory. Od roku 2007 všechny tyto typy služeb patří do jedné kategorie domov pro seniory. Stávající zařízení si ale často udržují charakter, který měla před rokem 2007. Domov důchodců poskytuje starým lidem plné zaopatření, ubytování a stravu, úklid praní prádla a žehlení. Vedle toho nabízí různé skupinové programy. Domov s pečovatelskou službou poskytuje uživateli byt, v němž je uživatel v pronájmu, a jsou mu dostupné základní služby, které si uživatel objedná. Domov pro seniory poskytuje nájemní byt uživatelům, kde se předpokládá, že je osoba soběstačná. Obyvatelé těchto domovů si mohou navíc objednat některé služby, jako např. nákup, úklid, praní a žehlení prádla.⁴⁷

Co se týče služby ambulantního typu pro staré lidi, existuje v České republice **pečovatelská služba**, která je většinou zřizována obcemi, nebo výjimečně nestátními neziskovými organizacemi. Spočívá v dovážce jídla a v pomoci s obstaráváním domácnosti. Obecným problémem pečovatelské služby je zaměření na jednotlivé jednoduché úkony, přičemž chybí snaha o komplexní hodnocení klientovy situace a plánování péče. Po roce 1989 vznikly agentury **domácí péče**, které ale většinou poskytují jen ošetřovatelskou péči, protože na další možnosti péče jim chybí finanční prostředky. Další ambulantní službou jsou **denní centra pro seniory**, která nabízejí různé druhy aktivizačních programů. Některá centra zajišťují i dovoz a rozvoz klientů, nebo se specializují na péči o lidi s demencí. Několik neziskových organizací

⁴⁷ MATOUŠEK, 2007, s. 89-90

poskytuje služby **respitní péče**, které zákon o sociálních službách definuje jako odlehčovací službu. Tato péče spočívá v tom, že asistent navštíví seniora v bytě a několik hodin ho hlídá, nebo existují respitní centra, kde je možný krátkodobý pobyt pro lidi odcházející z nemocnice. Některé neziskové organizace a některé městské úřady mají **služby tísňového volání**. Poskytují starým lidem možnost jednoduše se dovolat pomoci v případech, kdy se přihodí něco, co klient sám nedokáže zvládnout. Dále se začínají rozvíjet **svépomocné skupiny pro rodiny pečující o seniory**, které mohou účinně snižovat tzv. pečovatelskou zátěž člena rodiny. Několik nestátních organizací zkouší tzv. **mezigenerační programy**. Takový program spočívá i ve spolupráci mezi organizacemi – např. mezi domovem důchodců a mateřskou či základní školou. Každý starý člověk tak může být v kontaktu s dětmi. Seniorům je také někdy nabízena možnost **osobní asistence**, kterou poskytují nestátní organizace. Jde zhruba o stejnou pomoc jako u pečovatelské služby, ale je rozšířena o doprovázení klienta k úředním jednáním, na cestách apod.⁴⁸

V systému služeb chybí depistáž, kterou před rokem 1989 vykonávaly specializované geriatrické sestry. Chybějí terénní služby specializované na týrání, zanedbávání a špatného zacházení se seniory. Chybějí komunitní centra, kde by byly seniorům dostupné programy a možnosti aktivit.⁴⁹

Výše byly vypsány možnosti a typy služeb pro seniory. Ambulantních služeb podle výčtu se zdá být dostatečné množství. Je ale nutné připomenout, že starých lidí neustále přibývá a je více než nutné se postarat o jejich plnohodnotný život. Lze říci, že po roce 1989 chybí v České republice cílené vyhledávání starých občanů, především těch, kterým hrozí sociální vyloučení.

1.6 Ublížování seniorům

Sociální služby jsou formou pomoci seniorům, kteří pomoc a jakýkoliv kontakt vítají. Staří lidé jsou díky svému věku a časté osamělosti velice důvěřiví k okolí a otevírají dveře komukoliv, kdo zazvoní u jejich bytů. Do domácnosti se jim tak dostanou cizí lidé, kteří mohou seniorům ublížit, okrást. V bakalářské práci se zpracovává tematika dobrovolnictví a i zde je nutné zdůraznit, že právě

⁴⁸ Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, 2011, [online]

⁴⁹ MATOUŠEK, 2007, s.92

i dobrovolníci mohou v některých případech seniorům ublížit. V následujících odstavcích budou popsány situace, kdy dochází ke špatnému zacházení se starými lidmi. V podstatě se jedná o jednorázové aktivity jako je například přepadení, krádež a pak jde o opakované ubližování, týrání.

1.6.1 Okrádání seniorů

Již výše bylo uvedeno, že staří lidé jsou snadnou obětí zločinu. Zločinci využívají, že si senioři občas něco nepamatují, jejich fyzická kondice je podstatně horší než fyzická zdatnost útočníka. Z médií se pravidelně občané dovídají o tom, že starý člověk byl okraden, přepaden.

Lidové noviny zveřejnily v pátek 11. 2. 2011 článek o počtech okradených seniorů za rok 2010 a jsou zde uvedeny i příklady, jak si zločinci počínají. „Podle nejčerstvějších statistik policie eviduje za loňský rok 1162 případů podvedených seniorů, což je o 78 více než v roce 2009. Celkem si tak pachatelé přišli na 37 milionů korun.“⁵⁰

To, že jsou senioři snadnou obětí, je známý fakt. Senioři jsou lidé často fyzicky méně zdatní a tím jsou zloději snadno okradeni, v mnoha případech se tak stane jen pro pár korun. O to je to smutnější, protože jsou to často poslední peníze obětí. Takže starý člověk tak utrpí fyzicky, psychicky a ještě řeší finanční problémy.

1.6.2 Syndrom EAN

Již v předešlé kapitole bylo zmíněno, že dochází k ubližování a týrání starých lidí. Je více než nutné se k tomuto faktu neobracet zády a je třeba tuto situaci řešit. V České republice je nedostatek terénních služeb a tedy i občas chybí znalost terénu a znalost prostředí, kde senior žije a jaká péče je mu k dispozici. Pokud by bylo více terénních pracovníků, což by i často mohli být právě dobrovolníci, jistě by se dalo více předcházet zanedbávání seniorů, než řešit pak důsledek ubližování. Tato kapitola bude tedy věnována samotnému týrání starých lidí.

Syndrom špatného zacházení se starými lidmi se mezinárodně užívá pod zkratkou EAN. EAN je tedy opakované či jednorázové špatné chování vůči starému člověku, ze strany toho, kterému starý člověk důvěřuje či je na něm závislý.

⁵⁰ Lidové noviny, 2011, s. 3

Důsledkem tohoto chování je poškození či výrazný dyskomfort. Existuje pět hlavních typů EAN - špatného zacházení se starými lidmi:⁵¹

- **Fyzické ubližování** - od přímých útoků a násilí, po vynechávání léků či podávání špatné medikace až po omezování pohybu.
- **Psychologické týrání** - vulgární chování, křičení, zastrašování, lhaní, ignorován či ponižování.
- **Finanční zneužívání** - užívání majetku či peněz staré osoby bez jejího souhlasu.
- **Sexuální zneužívání**
- **Zanedbávání** - nedostatek potravy, nedostatečné topení, nedostatečný základní komfort a medikace.

Stará osoba může trpět jen jednou formou EAN či několika formami najednou. Obětí bývá každá starší žena či muž, a to nezávisle na sociálním postavení či kultuře. Může to být stará osoba, která naopak týrá své pečovatele. Existují i vztahy vzájemného zneužívání a týrání. Někdy má syndrom EAN i rasistický podtext. Osobou, která se špatně chová a ubližuje, bývá partner, dítě nebo příbuzný. Dále pak to může být i pracovník zdravotní či sociální péče či ostatní profesionálové. Nakonec je nutné zmínit i fakt, že i dobrovolníci mohou seniorům ubližovat. Jedním z důvodů, proč k týrání dochází, je sociální izolace, kdy mají senioři méně sociálních kontaktů než ti, kteří tímto problémem netrpí. Dalším důvodem je dlouhodobá anamnéza špatných vztahů osob, kterých se týká. Dále jde například o osobu, která zažila špatné zacházení v dětství, nebo se tak chová z důvodů, že je na starém člověku závislá - ubytováním, financemi ale i emočně. Obvykle mívá ten, který špatně zachází se starým člověkem v anamnéze psychiatrické problémy, poruchy osobnosti či alkohol.⁵²

Výše vypsané odstavce byly věnovány ubližování seniorům. Celá bakalářská práce je zaměřená na činnost dobrovolníků a pomoc dobrovolníků seniorům. Je tedy nutné zmínit skutečnost, že někdy právě profesionální pracovníci mohou seniorům ubližovat. Dále v textu již bude ale zkoumána otázka dobrovolnictví jako užitečného nástroje prevence a řešení problémů stáří.

⁵¹ GEMA, 2002, [online]

⁵² GEMA, 2002, [online]

1.7 Dobrovolnictví

Pojem dobrovolnictví je velice široký a rozmanitý. Dobrovolník může pomáhat různým skupinám obyvatel. Dobrovolnictví nás provází celým životem. Každý se někdy stává dobrovolníkem a to buď mezi přáteli, nebo i mezi cizími spoluobčany. Tato bakalářská práce je zaměřena na seniory, je tedy třeba si spojit pojem dobrovolnictví s pomocí seniorům.

Dobrovolnictví je činnost ve prospěch druhých bez nároku na finanční odměnu. Častým typem dobrovolnictví je zapojení se do činnosti neziskové organizace, ale mnozí lidé také slouží méně formálně, ať už jednotlivě, nebo jako součást skupiny. Tento typ dobrovolnictví je obtížněji zjištělný.⁵³

Jde o formu pomoci, která se vyznačuje znaky jako samozřejmost, spontánnost a nečekání na odměny. „Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce pomoci na ni mohl v dohodnutém rámci spolehnout. Dobrovolník může být vnímán jako spolehlivý pomocník, na kterého je možné mít podobné nároky jako na placené zaměstnance.“⁵⁴ Na druhé straně je ale nutné zmínit, že profesionálně vedené dobrovolnictví si může zachovat neformálnost a spontaneitu, které jsou pro dobrovolnictví charakteristické a nepostradatelné. Terminologie dobrovolnictví vychází ze slova dobročinnost, která je založena na lidumilnosti a pomoci slabým. Dobročinnost se může rozdělit na dvě formy:⁵⁵

- **Dárcovství** je z běžného pohledu poměrně srozumitelný pojem, týkající se peněžitých či nepeněžitých darů určených přímo potřebným občanům nebo na veřejně prospěšné účely prostřednictvím sbírek, nadací, nadačních fondů. Pojem dobrovolnictví je trochu složitější. Pro dobrovolnou činnost zaměřenou převážně na rodinu, příbuzenstvo a sousedy se může použít termín **občanská výpomoc** či **sousedská výpomoc**.
- **Dobrovolnictví** se používá pro dobrovolnou činnost probíhající obvykle v rámci komunity vytvořené v obci, okolo fary, sportovního klubu.

⁵³ Wikipedie, 2011, [online]

⁵⁴ TOŠNER, 2002, s. 38

⁵⁵ TOŠNER, 2002, s. 38

Hranice mezi výpomocí a vzájemně prospěšným dobrovolnictvím jsou neostré. Oba druhy dobrovolné pomoci se vyznačují spontánností a neočekáváním finanční odměny. Dobrovolnictví, na němž staví neziskové organizace a které organizují také dobrovolnická centra, se označují jako **veřejně prospěšné dobrovolnictví**. Má několik obdobných rysů jako občanská výpomoc, ale zároveň se vyznačuje dalšími rysy. Role dobrovolníka je vymezena tak, aby se příjemce dobrovolné pomoci na ni mohl v dohodnutém rámci spolehnout. Proto partnerem dobrovolníka je obvykle organizace, která mu nabídne příležitost k dobrovolné činnosti. Dobrovolnictví je často profesionálně organizováno a je pravidelným a spolehlivým zdrojem pomoci pro organizaci, která s dobrovolníky spolupracuje, a zároveň zdrojem nových zkušeností, zážitků i příležitostí pro osobní růst dobrovolníků.⁵⁶

1.7.1 Typy dobrovolné činnosti

Typů dobrovolné pomoci je několik a dají se členit z různých hledisek. I když je celá práce zaměřena na dobrovolnou činnost v domě pro seniory, je třeba zmínit obecné rozdělení dobrovolné činnosti.

Z hlediska **historického vývoje**:⁵⁷

- **Evropský model dobrovolnictví – komunitní**, kdy se na základě společných zájmů dobrovolníci spontánně setkávají v přirozeném společenství, jakým je církev či sportovní nebo dětská organizace. Z některých komunit se stávají profesionální dobrovolnická centra, ale specializovaná na určitou sociální nebo věkovou skupinu či určitý druh dobrovolné činnosti. Centrum si nadále drží své komunitní charakteristiky, osobní přátelské vztahy jsou nosnou silou jejich činnosti.
- **Americký model dobrovolnictví – manažerský**, kdy s dobrovolníky pracují profesionálně vedená dobrovolnická centra, která vyhledávají altruisticky zaměřené občany a nabízejí jim dobrovolnictví v řadě oborů lidské činnosti i organizací. Centrum je postaveno na profesionálech, kteří mají dostatek sociálního cítění a emoční inteligence, aby mohli úspěšně vykonávat svoji pomáhající profesi.

⁵⁶ TOŠNER, 2002, s. 38

⁵⁷ TOŠNER, 2002, s. 38

V našich podmínkách se objevují oba modely – komunitní i manažerský. Komunitní model převládá tam, kde jsou dobré mezilidské vztahy nebo kde jsou dostatečným pojítkem cíl a poslání organizace. Manažerský model se objevuje ve větších městech, kde se mohou účinněji propojovat potřeby dobrovolné pomoci s nabídkou od občanů.⁵⁸

Podle role, kterou dobrovolnictví hraje v organizaci:⁵⁹

- **Na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace.** Tento typ je charakteristický např. pro zajišťování humanitárních akcí, pro ekologické iniciativy a kampaně. Bez účasti dobrovolníků by nebylo možné realizovat příležitostné akce, kterými se organizace prezentuje a naplňuje svoje poslání.
- **Dobrovolníci vykonávají činnosti** spolu s profesionálními zaměstnanci. Dobrovolná činnost není základem provozu organizace. Tento typ se nejčastěji projevuje u zařízení sociálních a zdravotních. Dobrovolníci se podílejí na zajištění finančních prostředků, pomáhají se žehlením, zajišťují chod dobročinného obchodu, s úklidem, apod. U tohoto typu spolupráce dobrovolníci přispívají ke snížení finančních nákladů organizace.
- **Činnost dobrovolníků není pro vlastní chod organizace nepostradatelná.** Dobrovolná činnost pomáhá zkvalitňovat poskytované služby či usnadňovat provoz. Jde o aktivity, jako jsou vycházky s klienty, výtvarné či jazykové kroužky a další volnočasové aktivity. Dobrovolníci zde představují doplnění služeb či zvýšení jejich kvality, organizace by bez nich mohla existovat.

Bakalářská práce se zabývá dobrovolnickou činností ve vztahu k seniorům ve vybraném domě pro seniory. Je tedy třeba se zamyslet nad tím, v jaké roli bude dobrovolník pomáhající starému člověku. V domě pro seniory funguje pečovatelská služba, která zajišťuje pro seniory i některé sociální služby, jako jsou například úklid, donáška nákupu apod. Tuto službu tedy nemusí zajišťovat dobrovolník. Dobrovolník by tedy zastával roli, kdy pomáhá zkvalitňovat poskytované služby a mohl se tak podílet například při vytváření a realizování volnočasových aktivit seniorů a mohl tak přispět ke kvalitnějšímu prožívání stáří.

⁵⁸ TOŠNER, 2002, s. 38

⁵⁹ TOŠNER, 2002, s. 39

Z hlediska časového vymezení:⁶⁰

- **Jednorázové akce**, do kterých se zapojují dobrovolníci. Jedná se např. o kampaně, sbírky, benefiční koncerty apod. Tyto akce jsou pak i vhodnou formou k získávání nových dobrovolníků.
- **Dlouhodobá dobrovolná pomoc**, která je poskytována opakovaně a pravidelně. Jedná se o častou formu dobrovolného závazku, který je splnitelný pro dobrovolníka a užitečný svojí pravidelností pro organizaci. Vyplatí se mít sepsanou dohodu o spolupráci mezi dobrovolníkem a organizací.
- **Dobrovolná služba**, která je chápána jako dobrovolný dlouhodobý závazek. Jde o dobrovolnou práci na dobu několik měsíců. Významnou roli zde hraje příprava dobrovolníka na jeho misi, včetně nákladů spojených s jeho cestou, pobytem i případnými dalšími výdaji. Dobrovolná služba je profesionálně organizována a náklady na její realizaci mohou být dost vysoké.

Co se týče časového vymezení dobrovolnické služby pro seniory, jedná se o dlouhodobou dobrovolnou pomoc. V žádném případě nemůže jít o jednorázovou akci. Staří lidé potřebují delší čas na to, aby si na jakoukoli změnu zvykli, a pak pochopitelně těžko nové skutečnosti odvykají.

1.7.2 Charakteristické oblasti dobrovolnictví

Nejčastěji se s dobrovolníky může člověk setkat v nestátních neziskových organizacích, občanských sdruženích, účelových zařízeních církví a v obecně prospěšných společnostech. Jsou to základní organizační formy, jejichž prvotním cílem není zisk, ale poslání a cíl jejich činnosti. Dobrovolníci pronikají do škol, nemocnic a domovů pro seniory.

- **Ochránci životního prostředí** patří k nejlépe organizovaným organizacím s celostátní působností a propojením na mezinárodní síť. Zapojují se do řešení problémů také jako politický subjekt, např. v problematice jaderných elektráren či řešení čistoty měst. Spolupracují s nimi dobrovolníci i významní

⁶⁰ TOŠNER, 2002, s. 40

odborníci a problémy, které řeší, přesahují rámec České republiky. Mají širokou publicitu v médiích.

- **Humanitární organizace a organizace na ochranu lidských práv** vznikaly převážně po roce 1989. Pádem železné opony získali naši občané povědomí o problémech ve světě a také možnost aktivně do dění zasahovat – v neposlední řadě jako dobrovolníci. Mezi humanitární organizace patří například ADRA, Archa, či organizace Člověk v tísni.
 - **ADRA Česká republika** - pomáhá při humanitárních katastrofách, vede dlouhodobé rozvojové projekty a podporuje vzdělávání ve více než deseti zemích světa.⁶¹
 - **Archa – humanitární sdružení** - občanské sdružení, jehož hlavním cílem je věnovat se humanitární a rozvojové pomoci.⁶²
 - **Člověk v tísni** - obecně prospěšná společnost, která vznikla jako humanitární organizace s cílem pomáhat v krizových oblastech a podporovat dodržování lidských práv ve světě.⁶³
- **Sociální a zdravotní oblast** je jednou z nejpočetněji zastoupených oblastí. Mnoho nestátních neziskových organizací spolupracuje s vládou a zastupitelskými sbory České republiky a podílí se i na diskusích o změnách v sociální politice. „Zároveň je to oblast, kde využití dobrovolníků vyžaduje profesionální přístup, protože dobrovolníci zde vstupují do institucí, jež fungují jako uzavřené systémy, ve kterých může dobrovolník působit jako cizorodý prvek. V těchto zařízeních je třeba nejen připravit dobrovolníky na jejich činnost, ale především je třeba připravit organizaci na přijetí dobrovolníků, včetně vyškolení vlastních koordinátorů dobrovolníků v organizaci.“⁶⁴ K nejznámějším sociálním a zdravotním neziskovým organizacím patří Česká katolická charita a její síť služeb, obdobná zařízení

⁶¹ Humanitární organizace ADRA, 2011, [online]

⁶² Humanitární organizace ARCHA, 2011, [online]

⁶³ Člověk v tísni, 2011, [online]

⁶⁴ TOŠNER, 2002, s. 42

diakonie, FOKUS, POV – Pražská organizace vozíčkářů, řada zařízení pro seniory, Naděje, sdružení zdravotně postižených apod.⁶⁵

- **Kulturní oblast** zahrnuje neziskové organizace, ve kterých se angažují tisíce dobrovolníků, kteří se zaměřují na ochranu a revitalizaci kulturních památek. Jejich působnost je obvykle regionální.⁶⁶
- **Sportovní a vzdělávací činnost** – zde se dobrovolníci podílejí na vzdělávacím procesu, především u dětí se vzdělávacími a výchovnými problémy. „Činnost dobrovolníků v této oblasti má častěji charakter vzájemně prospěšné dobrovolné aktivity. Činnost dobrovolníků v této oblasti má častěji charakter vzájemně prospěšné dobrovolné aktivity. Jde například o organizaci Hestia.“⁶⁷ Hestia - Národní dobrovolnické centrum realizuje aktivity pro profesionály z oblasti dobrovolnictví a neziskového sektoru a také spolupracuje na rozvoji dobrovolnictví se státní správou a samosprávou, dobrovolnickými centry a dalšími partnery v České republice i v zahraničí.⁶⁸
- **Zahraniční dobrovolná služba** – v České republice se tento typ dobrovolnictví objevil po roce 1989, kdy k nám přijela řada dobrovolníků, především z USA a ze západoevropských zemí. Jejich činnost byla převážně zaměřena na výuku jazyků. Dobrovolnou službou se zabývají i již zmíněné ADRA, Člověk v tísni při ČT, Český červený kříž, a další.⁶⁹

Tato kapitola se zabývala oblastmi, kde se nejčastěji dobrovolníci uplatňují. Často se mluví o životním prostředí, o různých humanitárních organizacích. Pro uplatnění dobrovolníků v domě pro seniory jsou však organizace či jednotliví dobrovolníci pracující v oblasti sociální a zdravotní. V této oblasti je třeba, aby dobrovolníci byli vyškolení pracovníci, aby dostatečně zvládli pomoc seniorům. Oblast sociální a zdravotní je sice nejdůležitější při dobrovolné pomoci seniorům, přesto je ale třeba zmínit i oblast kulturní, sportovní a vzdělávací. Dobrovolníci se zde mohou uplatnit jako pomocníci při vytváření různých kulturních akcí,

⁶⁵ TOŠNER, 2002, s. 42

⁶⁶ TOŠNER, 2002, s. 43

⁶⁷ TOŠNER, 2002, s. 43

⁶⁸ Hestia – Národní dobrovolnické centrum, 2011, [online]

⁶⁹ TOŠNER, 2002, s. 43

sportovních aktivit a v neposlední řadě je třeba si uvědomit, že i senioři mohou být zapojeni do různých vzdělávacích programů. Dobrovolníci jim pak mohou být nápomocni při hledání možností vzdělávání.

1.7.3 Motivy dobrovolné činnosti

Dobrovolná činnost vychází z faktu, že si mají lidé pomáhat. Pomáhat starým občanům je velice potřebná a záslužná činnost. Dobrovolníci, kteří pomáhají starým, osamělým občanům si zaslouží poděkování. Obecně je třeba se zamyslet na motivaci dobrovolné činnosti, proč vlastně člověk pomáhá cizím lidem.

„Motivy lidí chovat se k sobě přátelsky, navzájem si pomáhat, nebo naopak si škodit a ubližovat, utvářejí celé lidské dějiny. Na pozitivním či negativním náhledu podstaty lidské povahy jsou postaveny i ideologie, které hýbou světem.“⁷⁰ Motivy dobrovolníků nemusí být vždy prospěšné pro ostatní. Individuální motivace dobrovolníků je značně rozmanitá. Existují tři základní motivace k dobrovolnictví – konvenční, reciproční a nerozvinutá. Jde o motivace, které se navzájem prolínají, ale u konkrétních jednotlivců některá z nich nabývají dominantní vliv.

Konvenční či normativní motivace. Motivace k dobrovolnictví má konvenční charakter, když se její nositel stal dobrovolníkem proto, že ho k tomu vedly morální normy buď svého nejbližšího okolí, anebo obecná neformální pravidla chování v dané společnosti. Konvenční motivace nese stopy vlivu jak očekávání a vzoru chování v kruhu rodiny a známých, tak morálních imperativů širšího společenství.

Reciproční motivace. Typ reciproční motivace orientuje svého nositele k tomu, aby v dobrovolné práci hledal prvky, které by byly užitečné i pro něho samého. Recipročně motivovaní dobrovolníci chápou svoji práci jako organické spojení dobra pro jiné a vlastního prospěchu typický je pro ně zájem o získávání nových zkušeností, navazování nových vztahů a snaha uplatnit svoje schopnosti a udržovat se prostřednictvím dobrovolné práce v kondici.

Nerozvinutá motivace. Jde o motivaci, která se omezuje na soubor prvků vytvářejících základní prostor pro rozhodování dobrovolníků. Jde o prvky jako důvěra v organizaci, pro niž by měli pracovat, přesvědčení o smysluplnosti dobrovolné práce v konkrétním případě a pocit, že se prostřednictvím dobrovolnictví

⁷⁰ TOŠNER, 2002, s. 45

mohou podílet na šíření dobré myšlenky. Tyto tři motivační pilíře mají pro nositele nerozvinuté motivace postačující vliv k tomu, aby se rozhodli dobrovolně pracovat.⁷¹

Tato kapitola se zabývala motivací dobrovolníků k činnosti pomáhat cizím lidem. To, že si mají lidé pomáhat, je známá skutečnost. Ovšem realizace této skutečnosti už je mnohem těžší než jen teoretické tvrzení faktu. Výše byly vypsány typy motivací a lze z toho vyvodit závěr, že dobrovolníkem se člověk stává například v případě, že má svoji osobní zkušenost, osobní zážitek, který ho pak vede k tomu, aby také pomáhal. Dobrovolníkem se stane třeba i člověk, který si uvědomil, že samotná pomoc starému člověku ho naplňuje a dává mu smysl života. Příklady by se našlo mnoho, podstatné je, že dobrovolníky senioři potřebují. V podstatě není důležitá motivace, důležité je, aby dobrovolnické organizace rozvíjely svoji činnost a rozšiřovali tak počet svých dobrovolníků.

1.7.4 Postoj veřejnosti k dobrovolnictví

Není asi třeba diskutovat o tom, zda je dobrovolnictví potřeba či ne. Přesto je ale třeba se zmínit o různých postojích veřejnosti k dobrovolnictví. Cílem následující kapitoly bude rozebrat dosud známé či zkoumané postoje veřejnosti k dobrovolnictví.

V postojích obyvatel k dobrovolnictví jsou ještě stále vidět stopy ideologizace dobročinnosti socialistického režimu. „Většina obyvatel se domnívá, že dobrovolnictví je jakousi náhražkou za selhávající státní intervencionismus anebo neschopnou veřejnou správu. S pozitivnějším postojem k dobrovolnictví je možné se setkat tam, kde souvisí s politickou sférou života společnosti.“⁷² V této sféře je dobrovolnictví vnímáno jako možnost, kdy mohou obyvatelé vstupovat do politiky a svými aktivitami ovlivňovat profesionální politiku. Dalším pozitivním zjištěním je, že z morálního hlediska představuje dobrovolnictví jistý druh ctnosti, o kterou nakonec v období životní zralosti musí projevit zájem každý.⁷³

Dobrovolnictví je veřejností chápáno dosud jako něco výjimečného. Všechny oblasti, včetně dobrovolné pomoci seniorům se potýkají různými bariérami. Hlavní bariérou je pasivita při vyhledávání a získávání dobrovolníků. Tento nedostatek si pracovníci některých domovů pro seniory uvědomují a plánují zlepšení, např.

⁷¹ TOŠNER, 2002, s. 46

⁷² TOŠNER, 2002, s. 50

⁷³ TOŠNER, 2002, s. 50

zavedením role koordinátora dobrovolníků. Další bariéry jsou například nedostatečné řízení činnosti dobrovolníků, nezáměr domova o dobrovolníky, obavy z rizika úrazu, obavy ze zneužití klienta dobrovolníkem, nedůvěra v čestné motivy dobrovolníka, nedostatek informací o dobrovolnictví apod. „Především nedostatek informací o dobrovolnictví je častou příčinou nedůvěry a neochoty s dobrovolníky pracovat. Příklady úspěšného využívání dobrovolníků v jiných organizacích, vzdělávání a supervize koordinátorů dobrovolníků, postupné zvyšování prestiže dobrovolnictví prostřednictvím médií, ale také studijní pobyty a návštěvy v zahraničí mohou pomoci postupně řadu bariér překonat a učinit z dobrovolníků běžnou součást života nejen domovů důchodců, ale všech sociálních zařízení.“⁷⁴

Co dobrovolníky podporuje:⁷⁵

- Mají pocit, že jsou oceňováni.
- Uvědomují si, že jejich přítomnost něco znamená.
- Mají naději na změnu, postup ve své činnosti.
- Dostává se jim uznání na veřejnosti i soukromě.
- Mají pocit, že dokážou zvládnout předkládané úkoly.
- Mají pocit sounáležitosti a týmové práce spolupracovníků.
- Podílejí se na řešení problémů, na rozhodování i na stanovování cílů organizace.
- Uvědomují si, že v důsledku jejich činnosti se děje něco podstatného.
- Jejich osobní potřeby jsou uspokojovány.

Co dobrovolníky brzdí:⁷⁶

- Zjistí velký rozdíl mezi očekáváním a skutečnou činností.
- Mají pocit, že jejich činnost je k ničemu.
- Nedostanou žádnou zpětnou vazbu, ani pochvalu či ocenění.
- Úkoly jsou příliš rutinní, žádná rozmanitost.
- Cítí nedostatečnou podporu spolupracovníků.
- Úkol či tým nepřináší téměř žádnou prestiž.
- Činnost jim nedává možnost osobního růstu.

⁷⁴ TOŠNER, 2002, s. 52

⁷⁵ TOŠNER, 2002, s. 54

⁷⁶ TOŠNER, 2002, s. 55

- Mají příliš malé možnosti projevit iniciativu či tvořivost.
- Cítí napětí mezi spolupracovníky.

Výše byl rozebrán postoj veřejnosti k dobrovolnictví. Byl zde zmíněn fakt, že domy pro seniory, případně další organizace zabývající se seniory, se potýkají s problémem při získávání dobrovolníků. V domě pro seniory pak chybí případné řízení činnosti dobrovolníků. Jde tedy o problém, kterým je třeba se zabývat. V předešlých kapitolách jsou vypsány různé příklady organizací zabývajících se dobrovolnictvím, a přesto zde není dostatečné propojení s domy pro seniory. Pokud bude v domě pro seniory dostatečný počet pracujících dobrovolníků, pomůže to nejen samotným seniorům, ale dojde i k tomu, že se dostane dobrovolníkům náležité uznání na veřejnosti.

1.8 Shrnutí

Celá práce je věnována seniorům a dobrovolné činnosti, která je zaměřená na pomoc starým lidem v domě pro seniory. Výše byly popsány znaky skupiny obyvatelstva nad 65 let, problémy, se kterými se musí vypořádat. Dále byla popsána dobrovolná činnost a to jak obecně, tak ve vztahu k seniorům. V následujících odstavcích bude popsána komunikace dobrovolníků se seniory.

Dobrá komunikace s klientem je základem vztahu mezi pečujícím a příjemcem péče. Komunikace je předávání informací, pocitů, citů k druhým. „Děje se cestou verbální (slovní) a neverbální (mimoslovní). Přestože se zdá, že světem vládnu slova, většina informací se přijímá mimoslovně. Při práci se seniory se dobrovolníci nebo jiní pracovníci setkávají s jiným kulturním a historickým kontextem. Je nutné zmínit fakt, že mnoho seniorů je věřících, nebo zažili vykáni rodičům. Nebylo běžné používání vulgarismů.“⁷⁷

Na základě výše vypsanych informací je možné napsat závěrem několik vět ohledně komunikace se seniory a práce s nimi. Dobrovolníci by měli být vybaveni vlastnostmi, jako jsou například trpělivost, empatie, umění a ochota naslouchat, umění vyjadřovat pochopení, neodsuzovat klientova rozhodnutí. Někdy je důležité rozpoznat, zda senioři o rozhovor či setkání s pracovníkem vůbec stojí, zda jsou v dobrém rozpoložení, kondici apod. Dále je vhodné, aby dobrovolník uměl taktním

⁷⁷ VENGLÁŘOVÁ, 2007, s. 74

způsobem vybízet k rozhovoru, vybrat správné téma k hovoru. Je možné nabízet klientům různá témata, případně vymýšlet různé aktivity a činnosti, při kterých dojde k rozhovoru zcela automaticky a přirozeně. Mnohdy komunikace vede ke zlepšení psychického ale i fyzického zdravotního stavu.

2 Praktická část

2.1 Cíl a účel průzkumu

Cílem praktické části je pomocí strukturovaného rozhovoru zjistit potřebnost činnosti dobrovolníků ve vybraném domě pro seniory. O seniory v ústavní péči je v dnešní době postaráno na určité úrovni. Byty v domě pro seniory jsou na vysoké úrovni. Senioři mají možnost vzít si s sebou do domu svůj nábytek z původního bytu. V domě existuje personál, který pravidelně navštěvuje seniory a zajišťuje nejnutnější potřeby seniorů. Nabízí se však otázka, zda je to vše, co obyvatelé domu potřebují a zda nežadají něco víc, zda jim něco nechybí. Z těchto důvodů se nabízí možnost průzkumu mezi konkrétními obyvateli v domě pro seniory a účelem průzkumu je tedy zjistit v jakém rozsahu je potřebnost dobrovolníků u jednotlivých skupin seniorů pocítována. V domě pro seniory jsou obyvatelé z různých sociálních poměrů s různými zdravotními problémy. Záleží i na dalších aspektech, jako je například věk, pohlaví či jak často seniory navštěvují příbuzní. Všemi těmito hledisky se výzkum také zabývá. Na základě výzkumu je možné tvrdit, že závěr přinese jisté návrhy změn do chodu činností v domě pro seniory. Pokud výzkum ukáže vysokou potřebnost práce v oblasti dobrovolníků, je třeba toto řešit se stávajícími zaměstnanci v objektu. Je třeba konkrétní dobrovolníky sehnat a seznámit je s personálem i s jednotlivými obyvateli domu. Lze tedy tvrdit, že pro zaměstnance domu pro seniory to bude změna. Zpočátku bude potřeba pomoci dobrovolníkům při jejich práci, ale postupem času to bude znamenat i ulehčení práce personálu. Změní se psychický stav seniorů. Na základě jejich potřeb bude zahájena činnost dobrovolníků a senioři budou mít aktivně vyplněný program podle jejich přání. Co se týče opatření, je nutné nastavit a připravit činnost dobrovolníků tak, aby zatížili stávající personál v minimální míře.

2.2 Stanovení předpokladů průzkumu

- Lze předpokládat, že nejméně 70% respondentů odpoví na otázku, zda mají zájem o činnost dobrovolníků v domě pro seniory, ano.
- Lze předpokládat, že respondenti, které rodina navštěvuje jednou týdně, v rozhovoru neprojeví zájem o činnost dobrovolníků.

- Lze předpokládat, že respondenti, které rodina navštěvuje jednou za měsíc či méně, projeví u rozhovoru zájem o činnost dobrovolníka každý den.
- Lze předpokládat, že maximálně 20% respondentů nebude mít zájem o činnost dobrovolníků v domě pro seniory.
- Lze předpokládat, že maximálně 10% respondentů projeví u rozhovoru zájem o činnost dobrovolníka dvakrát za měsíc či méně.

2.3 Použité metody a sestavení vzorku

Vzhledem k cílové skupině je nutné zvážit použití vhodné metody k získání výsledků výzkumu. Nabízí se sice možnost použití dotazníku, ale z hlediska vhodnosti pro seniory je nutné snížit zatíženost respondenta. Z těchto důvodů bude použita metoda řízeného rozhovoru. Po ukončení rozhovorů se všemi respondenty je třeba provést sekundární analýzu dat. Na základě těchto metod je možné získat informace ohledně potřeby práce dobrovolníků v domě pro seniory.

Rozhovor je jedna z nejzákladnějších metod zaměřená na získávání informací v sociální práci. Formy rozhovoru jsou volný rozhovor, což je spontánní výpověď tázané osoby, dále řízený rozhovor, který je často označován jako interview. Při výzkumu byl použit řízený rozhovor. U této metody je velice důležitá pečlivá příprava a výběr otázek a přesný záznam řízeného rozhovoru. Dále je nutné zmínit důležitý aspekt navázání důvěry, tím docílení pravdivosti a upřímnosti odpovědí.

U rozhovoru je důležité rozhodnutí ohledně obsahu otázek, jejich formy i pořadí. Dále se musí uvážit délka rozhovoru. Zvláštní pozornost je třeba věnovat začátku a konci rozhovoru. Na začátku dotazování je nutné prolomit případné psychické bariéry a zajistit souhlas se záznamem. Také zakončení rozhovoru je jeho důležitou součástí. Strukturovaný rozhovor se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému.⁷⁸

Výzkum se týká konkrétního domu pro seniory. Bakalářská práce se zabývá dobrovolnictvím a cílem bakalářské práce je zjistit, zda senioři v domě pro seniory o činnost dobrovolníka mají zájem a případně v jakém rozsahu. Z těchto důvodů jsou

⁷⁸ HENDL, 2005, s.166 - 173

vzorkem respondentů všichni obyvatelé domu pro seniory v Jablonci nad Nisou v Novoveské ulici. Celkem se jedná o 60 respondentů.

2.4 Charakteristika vzorku respondentů

2.4.1 Popis respondentů

Na průzkumu se podíleli senioři žijící v domě pro seniory. Cílovou skupinou jsou tedy osoby starší 60 let, kteří z nejrůznějších důvodů požádali o bydlení v tomto objektu. Jde o lidi, kteří například z důvodu ovdovění již neměli finance na opravu a údržbu domu či bytu. V některých případech se nejedná ani o situaci ovdovění. Ve dvou bytech bydlí manželé, kteří z důvodu stárí a přibývajících nemocí již neměli síly na údržbu svého původního obydlí.

V domě pro seniory jsem respondenty oslovila ve dnech 16. – 18. 12. 2010. V domě pro seniory bydlí celkem 60 seniorů. Bylo osloveno celkem 58 respondentů (2 respondenti v době šetření byli v nemocnici). Z tohoto počtu 17 respondentů odmítlo odpovídat. 8 respondentů odmítlo ze zdravotních důvodů a 9 respondentů z důvodu nezájmu podílet se na průzkumu. Na odpovědích se podílelo tedy pouze 41 respondentů, což je 71% z celkového počtu oslovených respondentů.

2.4.2 Popis regionu

Předmětem průzkumu je potřeba seniorů, která nabízí realizaci činnosti dobrovolníků, v domě pro seniory v Jablonci nad Nisou, Novoveská ulice. Řízený rozhovor probíhal s celkem 60 klienty. Dům pro seniory se nachází v okrajové části města Jablonec nad Nisou. V těsné blízkosti domu se nachází koupaliště, které je v současné době užívané minimálně. Zhruba dvacet metrů od budovy stojí autobusová zastávka městské hromadné dopravy. Senioři se tedy do centra města dostávají velice jednoduše. Objekt je oplocený a okolo domu je udržovaný park a lavičky. Všechny byty mají balkón, některé s výhledem do parku, jiné na silnici. Co se týče celkového popisu lokality, je možné zkonstatovat, že jde o vilovou čtvrť a spíše klidnější část města. Do centra se mohou senioři dostat pomocí městské hromadné dopravy nebo pěší chůzí asi za dvacet minut. V těsné blízkosti budovy se nachází dvě menší prodejny potravin a jedna prodejna zeleniny. Vedle domu s pečovatelskou službou je kadeřnictví a přímo v domě je zubní ordinace. V domě, ani v jeho těsné blízkosti se nenachází ordinace praktického lékaře. Toto řeší

v organizaci několika způsoby. Mobilní a soběstační obyvatelé navštěvují svého praktického lékaře, tak jako běžní občané. Nechodícím seniorům je umožněno, že lékař chodí za nimi do bytu.

2.4.3 Dům pro seniory

Cílem organizace Dům pro seniory v Jablonci nad Nisou je dodržovat a vycházet především z kompetencí sociálního pracovníka. Pracovníci v domě pro seniory se snaží rozvíjet účinnou komunikaci. Jedná se o schopnost naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty. Orientují se a plánují postupy. To spočívá ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky, získávají přehled o jejich současných i potencionálních potřebách i zdrojích a společně plánují postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovedou stanovit rizikové faktory a meze spolupráce. Dále se snaží podporovat a pomáhat k soběstačnosti. Jedná se o schopnost podporovat příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Příslušný pracovník jim pomáhá přebírat zodpovědnost, zabezpečovat svá práva a kontrolovat ohrožující chování. Mezi posláním a cíle sociálních služeb v domě s pečovatelskou službou patří i zasahovat a poskytovat služby. Jde o poskytování nebo zajišťování přiměřené úrovně podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojování se do prevence. Pracovníci také přispívají k práci organizace. To znamená, že pracují jako odpovědní členové organizace, přispívají k hodnocení a zlepšování jejich práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívají všech zdrojů. Spolupracují s kolegy. V případě, že jedna pracovnice má například dovolenou, ochotně ji ostatní zastoupí tak, že klienti o své poskytované služby nepřijdou. V neposlední řadě je nutné zmínit i odborný růst. Všichni pracovníci se pravidelně účastní různých odborných kursů či seminářů na tematiku sociální práce. Pracovnice jsou pak schopny se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat, dosahovat vytyčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru.

2.4.4 Typy poskytovaných služeb

Pečovatelská služba je poskytována osobám bydlícím na území města Jablonce nad Nisou, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Není poskytována osobám závislým na omamných a návykových látkách, vč. Alkoholu, osobám s duševním onemocněním

(jsou-li agresivní apod.) a osobám, u kterých je podezření z nákazy přenosnou chorobou nebo jsou-li chorobou nakaženy. Pečovatelská služba je poskytována ve vymezeném čase v bytech uživatelů v domě s pečovatelskou službou.

Mezi základní typy služeb patří:

- Pomoc při zvládání běžných úkonů o vlastní osobu – sem patří pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samotném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko, vozík.
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – jde o pomoc při úkonech osobní hygieny, pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy – jde o dovoz nebo donáška jídla, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití.
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti – patří sem běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování, donáška vody, nákupy a pochůzky, praní a žehlení prádla, popřípadě jeho drobné opravy.

Na základě žádosti může organizace poskytnout další činnosti nad rámec sjednaných pečovatelských úkonů. Jde například o zapůjčení jídlonosiče, včetně jeho mytí, telefonické objednání na zdravotnická vyšetření, včetně objednání léků, objednání odvozu, dohled nad klientem v domácnosti, speciální péče při úpravě zevnějšku, doprovod na procházky, individuální volnočasové aktivity, administrativní činnosti a vyřizování úředních záležitostí, drobné opravy v domácnosti, opravy prádla.⁷⁹

2.4.5 Platná legislativa

Od ledna 2007 začal platit nový zákon o sociálních službách. Jedná se o zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. Od tohoto data nastala velká změna při vyplácení příspěvku na péči. Do konce roku 2006 pobírali příspěvek občané, kteří se starali o postiženou blízkou osobu. Od 1. 1. 2007 je situace obrácená a nárok na příspěvek má dotyčná postižená osoba. Následně je na postižené osobě rozhodnutí, jak s přijatou částkou naloží. Obyvatelé domu pro seniory, kteří pobírají příspěvek na

⁷⁹ Centrum sociálních služeb, výroční zpráva 2009

péči, mají možnost tyto peníze použít na určité služby přímo v objektu. Jde například o donášku nákupu, úklid v bytě, vyprání prádla apod.

Na legislativě se podílí i Ministerstvo práce a sociálních věcí. „Hlavním úkolem MPSV je příprava dlouhodobých systémových opatření a příslušných právních předpisů a podpora rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb. Jde například o podporu plánování sítě sociálních služeb v krajích a obcích opírající se o zjištěné potřeby lidí. Dále jde o zvyšování odbornosti a kvality poskytovaných služeb s důrazem na ochranu práv uživatelů služeb a o občanských a svépomocných aktivit, tj. neziskového sektoru. Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami. Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Žádosti o mimořádné výhody pro těžce zdravotně postižené občany se řídí podle vyhlášky MPSV č. 182/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů (průkazy TP, ZTP, ZTP/P). Jedná se o mimořádné výhody, které jsou poskytovány zdravotně postiženým občanům v závislosti na druhu postižení. V neposlední řadě je nutné zmínit příslušný městský úřad, kde se touto problematikou zabývá odbor sociální péče a zdravotnictví, který se řídí dle správního řádu. Ten vychází ze zákona č. 500/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.“⁸⁰

Na závěr je nutné také zmínit zákon 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. „Zákon se vztahuje na osobní údaje, které zpracovávají státní orgány, orgány územní samosprávy, jiné orgány veřejné moci, jakož i fyzické a právnické osoby, pokud tento zákon nebo zvláštní zákon nestanoví jinak. Zákon upravuje ochranu osobních údajů o fyzických osobách, práva a povinnosti při zpracování těchto údajů a stanoví podmínky, za nichž se uskutečňuje jejich předávání do jiných států. Tímto zákonem se řídí všichni pracovníci, kteří přijdou do styku s klientem a případně zjišťují od něj

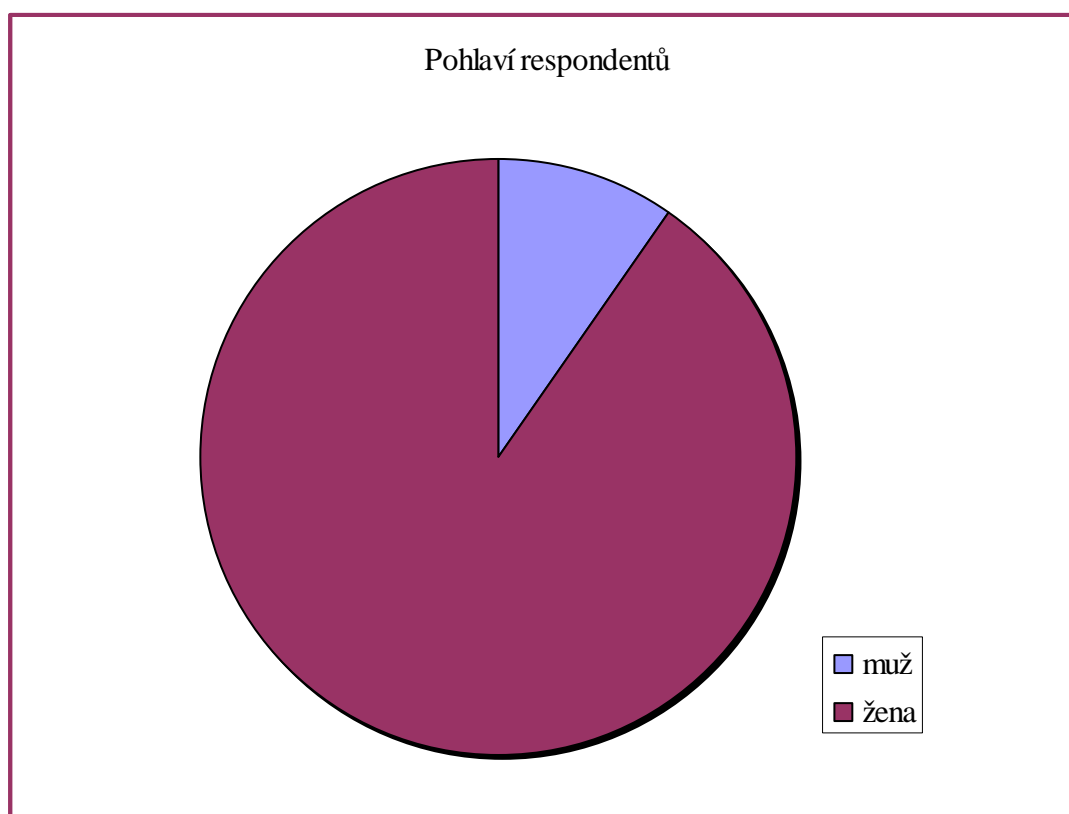
⁸⁰ Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011, [online]

jeho osobní údaje. Zavazuje se, že tyto údaje jsou používány pouze pro interní a archivní záležitosti a nezneužívá tyto informace.“⁸¹

2.5 Získaná data a jejich interpretace

Celkem bylo sestaveno 19 otázek, z toho bylo 14 otázek uzavřených a 5 otázek otevřených. Podoba strukturovaného rozhovoru je obsažena v příloze č. 1. Odpovědi byly zpracovávány na základě rozhovoru s respondenty. Odpovědi byly zaznamenávány do předem připravených záznamových archů. První dvě otázky se týkají pohlaví a věku respondenta. Průzkum ukazuje, že většina respondentů (90,2%) jsou ženy. Převaha ženského pohlaví je vidět v grafu č. 1.

Graf č. 1 Pohlaví respondentů



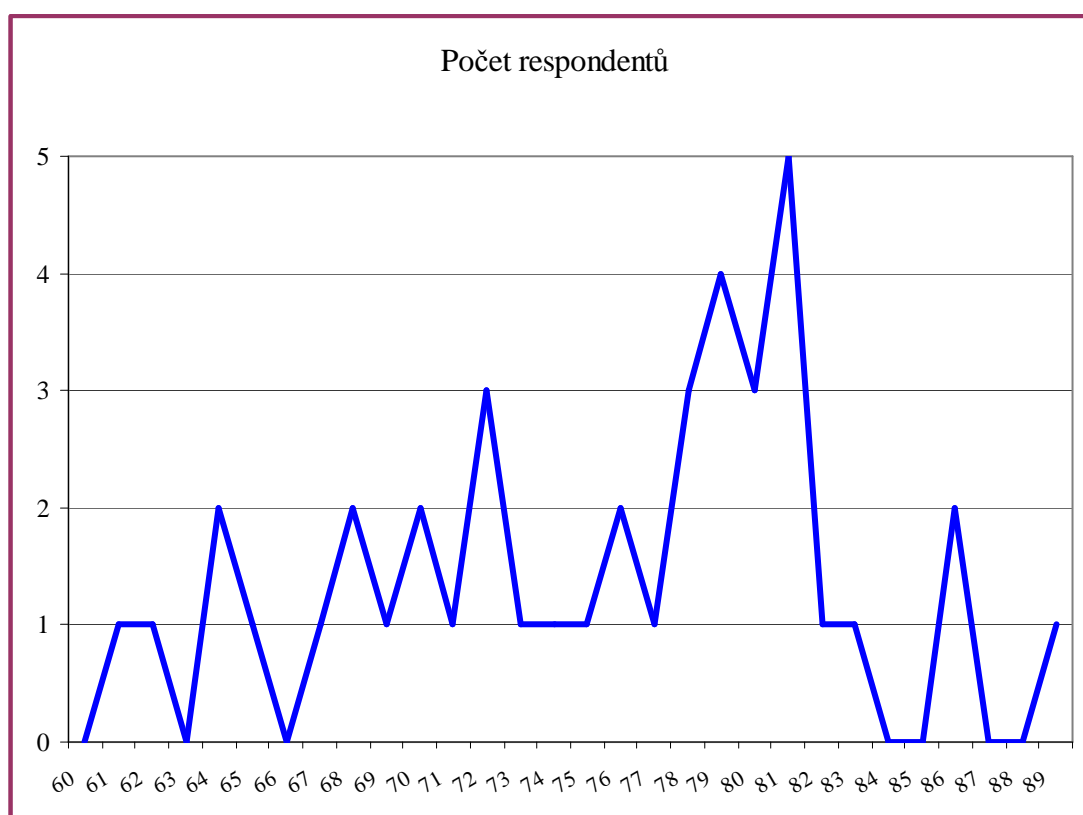
Co se týče věkového složení respondentů je nejpočetnější skupinou respondentů ve věku od 70 do 79 let (viz tabulka č. 1). Z důvodu metody strukturovaného rozhovoru je možné vytvořit i tabulku či graf ohledně nejčastějšího věku, protože jsem zaznamenávala při rozhovoru přímo konkrétní věk a ne pouze věkovou skupinu. Bylo proto možné zaznamenat nejen nejpočetnější věkovou skupinu, ale i přímo daný věk. Nejvíce respondentů bylo ve věku 81 let (viz graf č. 2)

⁸¹ Zákon 101/2000, 2011, [online]

Tabulka č. 1 Počty respondentů podle věkové skupiny

	Počet respondentů	
	abs.	v %
Celkem	41	100,0
60 - 69	9	22,0
70 - 79	19	46,3
80 a více	13	31,7

Graf č. 2 Počty respondentů podle věku



Z tabulky č. 1 a grafu č. 2 lze vyčíst zajímavou informaci, že sice nejpočetnější skupinou jsou respondenti ve věku od 70 do 79 let, ale na druhou stranu nejčastějším věkem je věk 81 let. Jako třetí údaj lze také uvést průměrný věk, který je 75 let. Tady vidíme, že vzorek má zajímavý rozptyl, který může mít vazbu na získaná data.

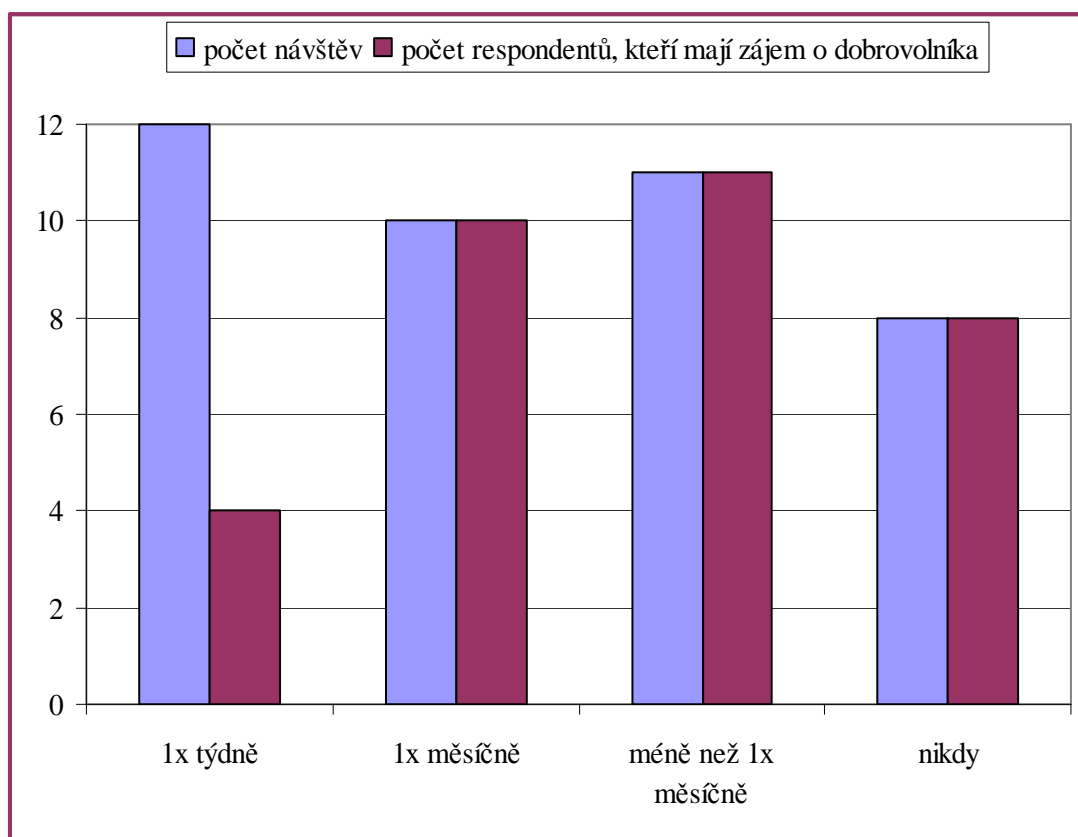
Otázka č. 3 se týká počtu návštěv příbuzných. Jednotlivé odpovědi jsou ve skupinách, kdy první skupinu tvoří počty návštěv jednou týdně, dále jednou měsíčně,

méně než jednou měsíčně a v poslední skupině jsou respondenti, které příbuzní nenavštěvují. Vzhledem k předpokladu, že respondenti, které příbuzní navštěvují jednou za měsíc či méně, spojila jsem zjištěné údaje v otázce č. 3 a v otázce č. 8 ohledně zájmu o činnost dobrovolníka do jedné tabulky, aby bylo možné zjistit výsledek dílčího problému. Ze zjištěných počtů (viz tabulka č. 2)

Tabulka č. 2 Návštěvy příbuzných v souvislosti se zájmem o dobrovolníka

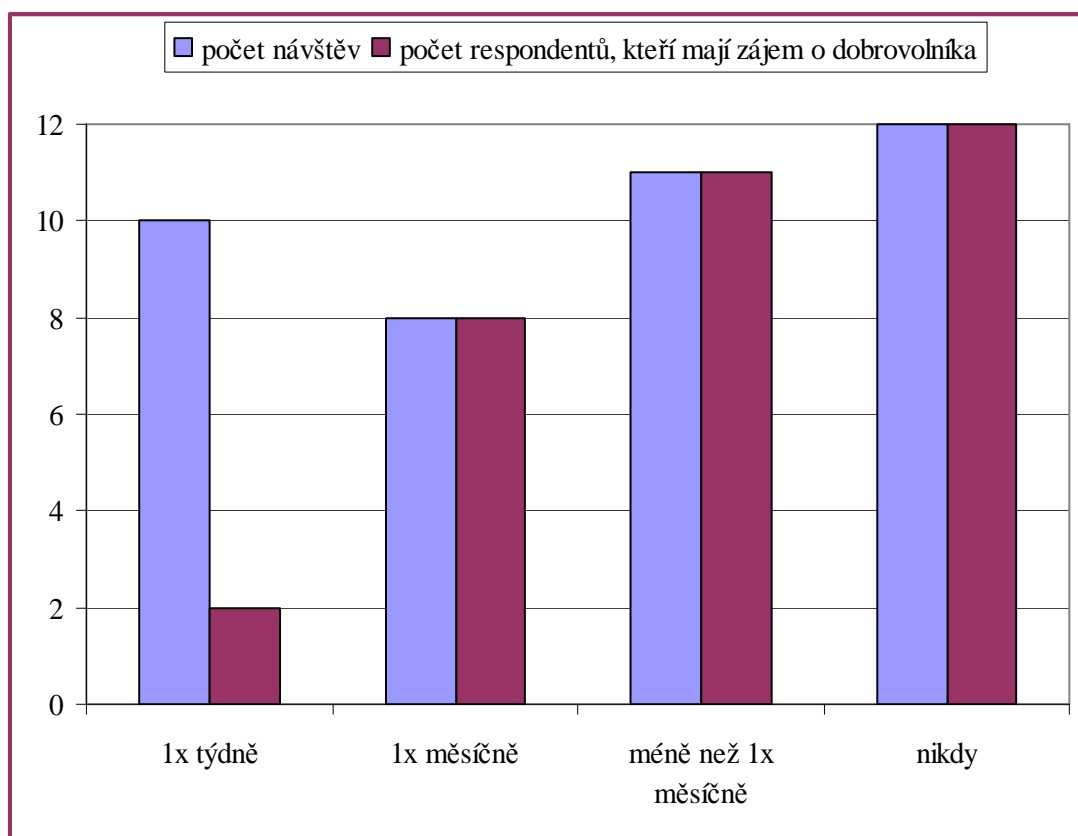
	Návštěvy příbuzných	Zájem o dobrovolníka	
		Ano	Ne
Celkem	41	33	8
1x týdně	12	4	8
1x měsíčně	10	10	0
méně než 1x měsíčně	11	11	0
nikdy	8	8	0

Graf č. 3 Návštěvy příbuzných a zájem o činnost dobrovolníka



Z výše uvedených údajů v tabulce č. 3 i v grafu č. 1 je možné vyvodit závěr, že pokud respondenty navštěvují příbuzní 1x týdně, je zájem o činnost dobrovolníka menší než v případech, kdy respondenty příbuzní nenavštěvují či jsou návštěvy omezené. Stanovený předpoklad, že respondenti, které příbuzní navštěvují 1x měsíčně či méně, budou mít zájem o činnost dobrovolníků v domě pro seniory, byl potvrzen. Co se týče předpokladu, že respondenti, které příbuzní navštěvují 1x týdně, nebudou mít zájem o dobrovolníky, byl potvrzen z 67 %. Z 12 respondentů, které příbuzní navštěvují 1x týdně, zodpovědělo 8 respondentů, že o činnost dobrovolníka nemají zájem. Před průzkumem bylo také předpokládáno, že pokud respondenty navštěvují příbuzní jednou týdně, nebude zájem o přítomnost dobrovolníka. Z grafu č. 1 i tabulky č. 3 vyplývá, že 4 respondenti, přesto, že je rodina navštěvuje jednou týdně, mají o dobrovolníka zájem.

Graf č. 4 Návštěvy přátel a zájem o činnost dobrovolníka

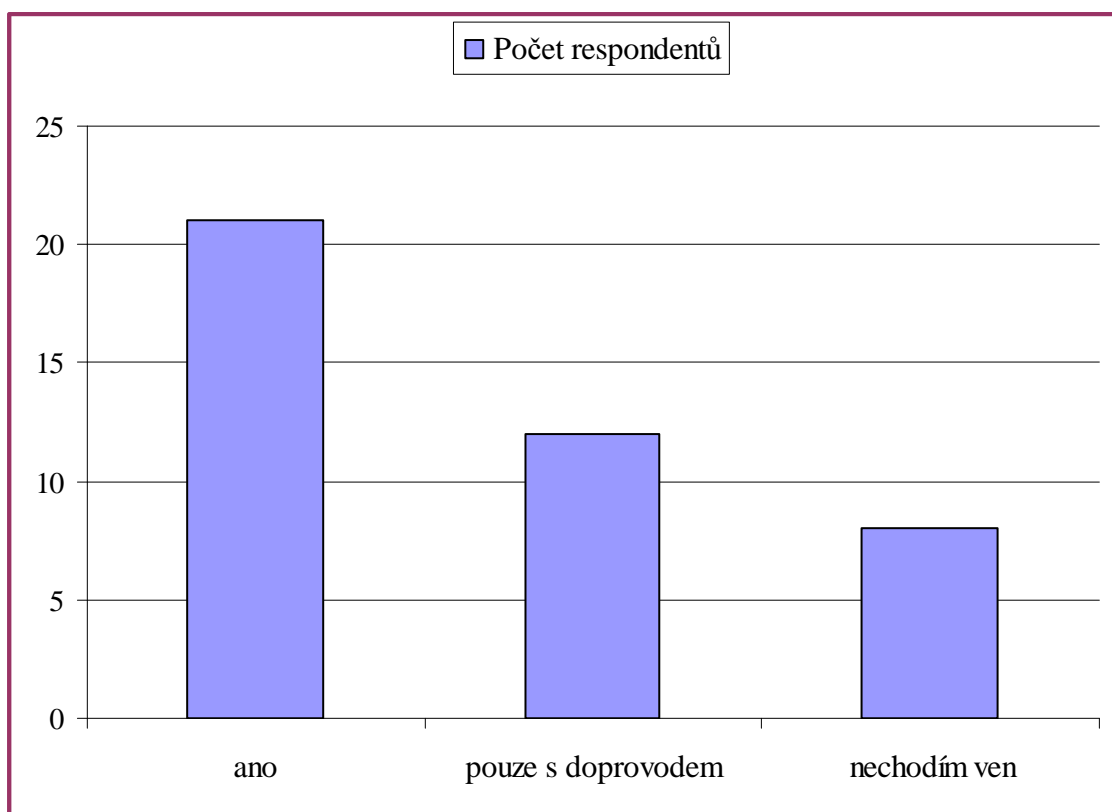


Z grafu č. 2 lze vyčíst, že pokud respondenty navštěvují přátelé jednou měsíčně a méně, mají ve všech případech zájem o činnost dobrovolníka. O dobrovolníka mají zájem i respondenti, které přátelé navštěvují jednou týdně, jedná

se o 8 respondentů z 10. Pouze dva respondenti, které přátelé navštěvují jednou týdně, odpověděli, že nemají zájem o činnost dobrovolníka.

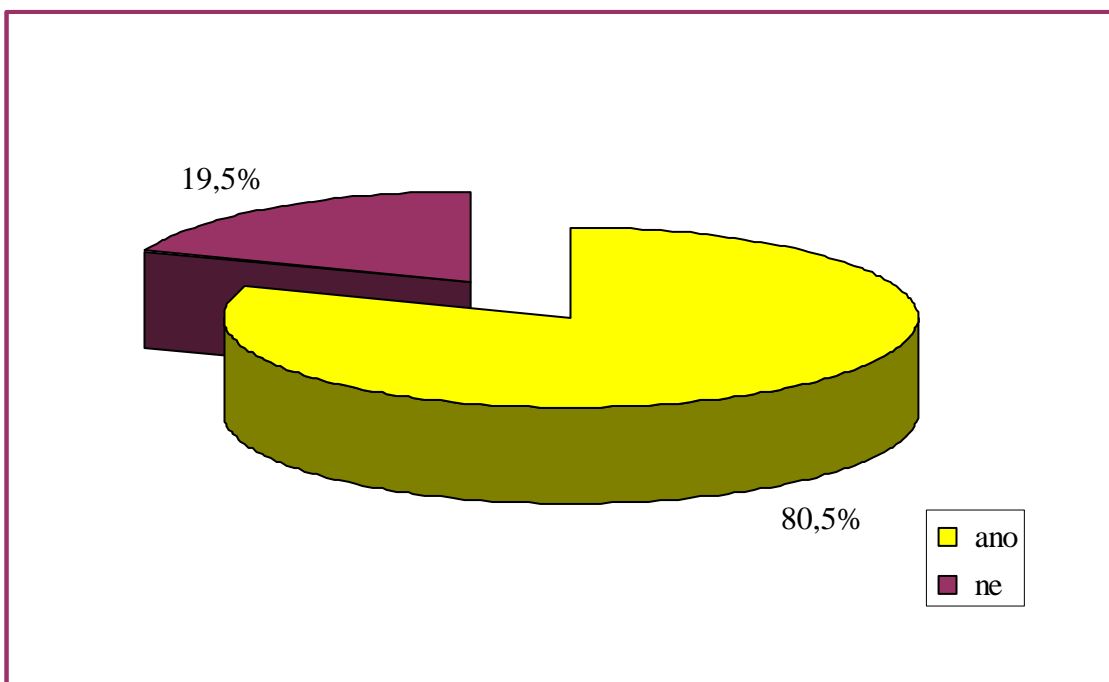
Na otázku, týkající se procházek v přilehlém parku, odpovídali respondenti tak, že výsledkem bylo, že 9 respondentů chodí do parku každý den, 13 jednou za týden, 11 méně než jednou za měsíc a 8 respondentů do parku nechodí. Zajímavá skutečnost je že, na následující otázku, týkající se jistoty při pohybu odpověděli tak, že 21 respondentů se cítí jistě při pohybu, 12 pouze s doprovodem a 8 respondentů ven nechodí. Jistota pohybu je ukázána v následujícím grafu.

Graf č. 5 Jistota při pohybu v ulicích



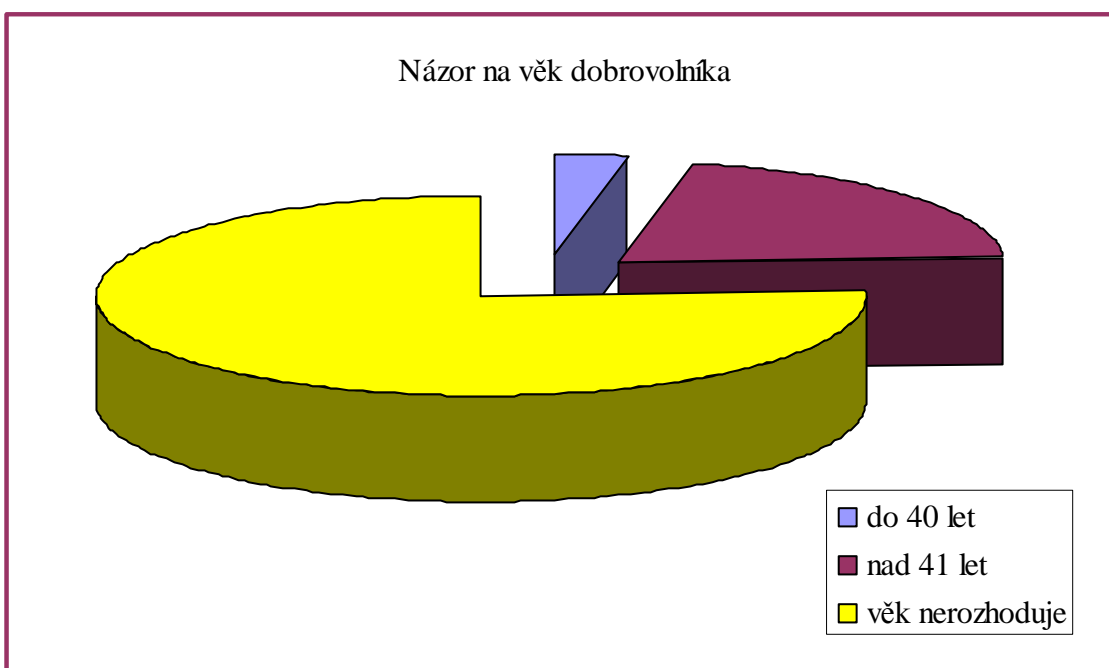
V otázce č. 8 odpovědělo 19,5% respondentů, že nemá zájem o činnost dobrovolníka (viz graf č. 4). Z grafu je patrné, že většina respondentů (80,5) o činnost dobrovolníka v domě pro seniory zájem má.

Graf č. 6 Zájem o činnost dobrovolníka



Následující otázky týkající se tedy představ o dobrovolníkovi byly pokládány pouze 33 respondentům, kteří o činnost dobrovolníka zájem mají. Co se týče představ ohledně věku dobrovolníka, odpovědělo celkem 23 respondentů, že věk nerozhoduje. (viz graf č. 5)

Graf č. 7 Požadovaný věk dobrovolníka



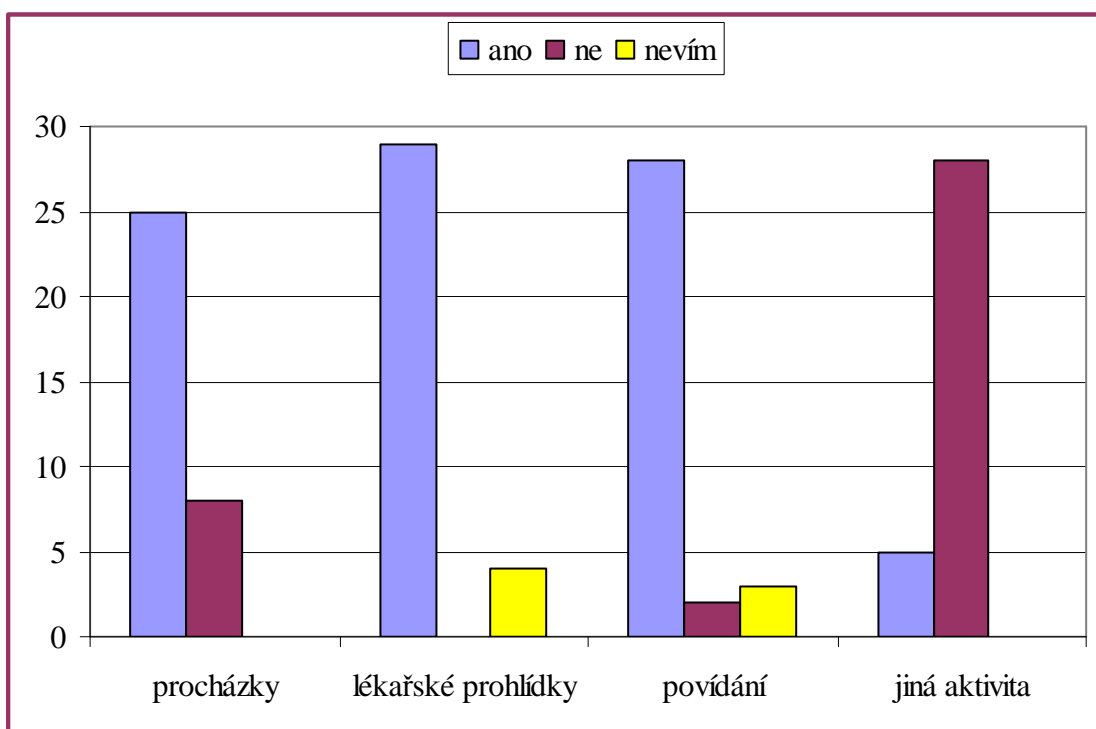
Podobná situace nastala i při dotazu, zda by respondenti preferovali dobrovolníka jako muže či ženu. Celkem 30 respondentů odpovědělo, že pohlaví dobrovolníka nerozhoduje. Otázka týkající se četnosti návštěv dobrovolníka byla v 21 případech zodpovězena tak, že by respondent chtěl vídat dobrovolníka každý den. (viz tabulka č. 3).

Tabulka č. 3 Požadovaná četnost návštěv dobrovolníka

	Počet respondentů	
	absolutně	v %
Celkem	33	100,0
každý den	21	63,6
1x za týden	9	27,3
2x za měsíc či méně	3	9,1

Otázky č. 12 až 15 lze spojit do jednoho grafu (graf č. 6). Jsou zde možnosti činností dobrovolníka. 25 respondentů z 33 respondentů odpovědělo, že by uvítali, aby je dobrovolník doprovázel při procházkách. 29 respondentů by využili dobrovolníka jako doprovod na lékařské prohlídky, 28 respondentů by využili dobrovolníka k rozhovorům. (Viz graf č. 6)

Graf č. 8 Vybrané možnosti činností dobrovolníka



Otázka č. 15 nabízela možnost vypsát jinou aktivitu. Pouze 5 respondentů vypsalo jinou možnost pomoci. Ve třech případech se jednalo o žádost či prosbu, že by respondenti rádi využili dobrovolníka ke čtení knih. Ve dvou případech napsali respondenti, že by uvítali návštěvu dobrovolníka se psem či kočkou, aby respondenti měli možnost pomazlení se s živým tvorem.

Poslední čtyři otázky byly otevřené a nabízely možnost různých odpovědí respondentů. Z těchto odpovědí lze zmínit například často se opakující názory, že se o možných aktivitách dobrovolníků mluví, píše apod., ale respondenti mají obavy, zda se s reálným dobrovolníkem vůbec někdy setkají. V šesti případech odpověděli respondenti na otázku ohledně názoru na dobrovolníka obecně, že mají obavy a strach z budoucího dobrovolníka. Mají obecně strach z cizích lidí a tedy se i bojí dobrovolníka, přesto by ale jeho pomoc vítali.

2.6 Vyjádření k předpokladům

Před provedením samotného průzkumu byly stanoveny tyto předpoklady:

Lze předpokládat, že nejméně 70% respondentů odpoví na otázku, zda mají zájem o činnost dobrovolníků v domě pro seniory, ano.

Lze předpokládat, že respondenti, které rodina navštěvuje jednou týdně, nemají zájem o činnost dobrovolníků.

Lze předpokládat, že respondenti, které rodina navštěvuje jednou za měsíc či méně, budou mít zájem o činnost dobrovolníka každý den.

Lze předpokládat, že maximálně 20% respondentů nebude mít zájem o činnost dobrovolníků v domě pro seniory.

Lze předpokládat, že maximálně 10% respondentů projeví zájem o činnost dobrovolníků dvakrát za měsíc či méně.

Ad 1 – První předpoklad, týkající pozitivní odpovědi ohledně činnosti dobrovolníků v domě pro seniory, **byl naplněn**. Z celkového počtu 41 dotázaných respondentů, odpovědělo 33 respondentů na otázku, zda mají zájem o dobrovolníka, kladně. Počet těchto respondentů v procentech je 80,5%. (viz graf č. 4)

Ad 2 – V druhém předpokladu se tvrdí, že respondenti, které příbuzní navštěvují jednou týdně, neprojeví u rozhovoru zájem o činnost dobrovolníka. Tento předpoklad **nebyl naplněn**. 4 respondenti (33%) projeví zájem o činnost dobrovolníka, i přesto, že je rodina navštěvuje jednou týdně. (viz tabulka č. 2, graf č. 3)

Ad 3 – Další předpoklad, že respondenti, které rodina navštěvuje jednou za měsíc či méně, budou mít zájem o dobrovolníka každý den, **nebyl naplněn**. Celkem 29 respondentů odpovědělo, že je rodinní příslušníci navštěvují jednou za měsíc, či méně. Avšak pouze 21 respondentů se vyjádřilo, že mají zájem o dobrovolníka každý den. (viz tabulka č. 2 a č. 3)

Ad 4 – Čtvrtý předpoklad se týká nezájmu o činnost dobrovolníka. Bylo předpokládáno, že maximálně 20% respondentů nebude mít zájem o dobrovolníka. Na základě šetření bylo zjištěno, že o činnost dobrovolníka nemá zájem celkem 8 respondentů, což činí 19,5%. Tento předpoklad **byl naplněn**. (viz graf č. 4)

Ad 5 - Poslední předpoklad se týká četnosti návštěv dobrovolníka. Předpoklad, že maximálně 10% respondentů projeví zájem o činnost dobrovolníka dvakrát za měsíc či méně, **byl naplněn**, protože tuto variantu odpovědi zvolili celkem 3 respondenti, tedy 9,1%. (viz tabulka č. 3)

Závěr

Cílem poskytovaných služeb v domě pro seniory je pomáhat při zabezpečování nezbytných životních potřeb a úkonů potřebným občanům, kteří z důvodu zdravotního stavu, ztráty soběstačnosti či vysokého věku nejsou schopni si sami obstarat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby a jejich rodiny jim potřebnou pomoc nemohou poskytnout. Snahou je udržet jejich soběstačnost klientů, duševní svěžest a vytvořit podmínky pro zapojení do kulturního a společenského života. Zároveň organizace poskytuje bydlení seniorům a zdravotně postiženým občanům, kteří ještě nepotřebují komplexní a nepřetržitou ústavní péči a jsou schopni při vytvoření vhodných podmínek za pomoci služeb sociálního a pečovatelského charakteru vést poměrně samostatný život.

Dům s pečovatelskou službou v Novoveské ulici je součástí organizace Centrum sociálních služeb v Jablonci nad Nisou. V domě funguje pečovatelská

služba, která se skládá ze tří pracovníc. Každá pracovnice má na starosti jedno patro, to znamená 20 bytů. Vedoucí pracovníc pečovatelské služby a současně i celého objektu je paní Jitka Sajverová, která se stará o celý chod v budově. Dvakrát týdně mají zaměstnankyně k dispozici řidiče, který jim pomáhá s dovozem nákupů.

Činnost sociálního pracovníka v domě pro seniory je velice rozsáhlá. Patří sem například administrativní práce, jako jsou dokumentace, důchodová agenda, podávání žádostí o mezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům, kontakt s úřady. Dále sem patří plánování příchodu do instituce, sociální šetření v místě bydliště, kontakt se zdravotnickým zařízením, přijímání seniora k pobytu. Důležité je sestavování či organizování programů aktivit, kulturních a společenských akcí, nebo vzdělávacích programů. Je nutné zmínit i psychosociální pomoc seniorům, socioterapie, validace, trénování paměti.

Dům pro seniory v Novoveské ulici v Jablonci nad Nisou je součástí Centra sociálních služeb v Jablonci nad Nisou. V domě funguje pečovatelská služba, která se skládá ze tří pracovníc. Posláním pečovatelské služby je zajistit seniorům a zdravotně postiženým občanům žít důstojně v přiměřených podmínkách a co nejdéle ve svém domácím prostředí, s pocitem bezpečí, kde mají úplné soukromí. Tyto pracovnice pomáhají seniorům žít plnohodnotný život s určitou formou dopomoci a podpory v soběstačnosti, při každodenním zvládnání péče o vlastní osobu nebo pomoc se zajišťováním chodu a údržby domácnosti. Každému jsou poskytovány služby dle skutečné potřeby, a to na základě předem dojednaného individuálního programu. Služba je poskytována pouze v pracovní dny od 7:00 do 15:30 hodin. Každá pracovnice má na starosti jedno patro, to znamená přibližně dvacet bytů. Její činností je úklid bytů, výběr špinavého prádla a následné vyprání tohoto oblečení. S tím souvisí vyžehlení či mandlování prádla. Všechny tyto služby provádějí pracovnice u těch klientů, kteří tuto službu chtějí a službu pak platí ze svého příspěvku na péči. Dále klienti mohou využít služby nákupu. Dvakrát týdně výše jmenované pracovnice provádějí nákupy pro klienty, kteří si sami například z reklamních letáků vytvoří konkrétní seznam věcí, které chtějí nakoupit. Sociální pracovnice nákup každému klientovi donesou do bytu a senioři ho zaplatí podle konkrétní hodnoty. Celoročně se v domě konají určité plánované akce. V suterénu objektu je společenská místnost, kde v pravidelných časech a dnech se mohou klienti zúčastnit hraní společenských her, různých přednášek, promítání filmů nebo výroby

různých výrobků. V červnu například probíhala akce výroba panenek. Tyto panenky pak byly vystavovány v Troskovicích pod Troskami. Patří sem například „Kavárnička“, kde se senioři scházejí a probíhá zde nějaký program. V domě probíhá pravidelné cvičení pro seniory. Cvičení vede MUDr. Jana Všeticková každý pátek od 9 do 10 hodin. Na programu jsou harmonizující cvičení, cvičení zabraňující inkontinenci, cvičení k povzbuzení těla i mysli, relaxace tanec.

Výše byla popsána stávající situace v domě pro seniory v Novoveské ulici v Jablonci nad Nisou. Bakalářská práce se týká činnosti dobrovolníků, na základě výsledků šetření, bylo zjištěno, že činnost dobrovolníků v domě pro seniory, je vítanou aktivitou. Na základě navrhovaných opatření by bylo možné stávající aktivity v domě pro seniory rozšířit o další volnočasové aktivity. Nabízí se také možnost individuálních přístupů k jednotlivým obyvatelům domu pro seniory. Každý senior je člověk s individuálními potřebami, každý má individuální přání a každý se nachází v různé zdravotní situaci.

V teoretické části byly popisovány možnosti čerpání sociálních služeb z příspěvku na péči. Tato možnost zde je, ale při rozhovorech se respondenti vyjádřili, že o všech těchto variantách nejsou dostatečně informováni. Dobrovolníci by zde mohli fungovat mimo jiné i jako pracovníci, kteří by dostatečně informovali o novinkách v oblastech sociální péče.

Na závěr je nezbytné připomenout, že je důležité pomoci seniorům a to nejen v jejich základních životních potřebách, které nabízejí sociální služby, domovy důchodců, domy pro seniory, apod. Je třeba si uvědomit, že i my se dříve či později ocitneme ve skupině, kterou nazýváme jedním slovem senioři. Je velice důležité rozvinout proto širokou síť dobrovolných organizací či síť dobrovolníků, kteří pomoc seniorům vidí jako svoje poslání.

Návrh opatření

Na základě výsledků z uskutečněného šetření, lze tvrdit, že v domě seniorů v Novoveské ulici v Jablonci nad Nisou, je vhodné zapojit do spolupráce dobrovolníky. Aby mohli dobrovolníci zahájit svoji činnost ve zmiňovaném objektu, je nutné vytyčit určité body či návrhy, které by směřovaly k realizaci dané činnosti.

Podle Ministerstva vnitra České republiky byl rok 2011 vyhlášen Radou Evropské unie Evropským rokem dobrovolných činností na podporu aktivního občanství 2011. Cílem Evropského roku je podpora vzniku nových dobrovolných aktivit a zároveň posílení stávajícího dobrovolnictví na úrovni místní, celostátní i v rámci celé Evropské unie. Evropský rok se bude především snažit zviditelnit dobrovolnictví a zlepšit podmínky pro jeho rozvoj.⁸²

Vzhledem k výše uvedeným informacím, je možné zmínit myšlenku, že pokud je rok 2011 nakloněn k dobrovolným organizacím, bude možné lépe začleňovat dobrovolníky do různých aktivit. V domě pro seniory, kde byl proveden průzkum, bude třeba, aby vedoucí pracovník v první řadě sehnal potřebné finance k realizaci zapojení dobrovolníků do práce v organizaci. Finance je možné získat od Městského úřadu v Jablonci nad Nisou, popřípadě od Krajského úřadu v Liberci. K tomu je potřeba vytvořit projekt, který městský či krajský úřad schválí a přidělí organizaci tak potřebné finance.

Jako další krok bude potřeba oslovit dobrovolnické organizace, případně nabídnout práci dobrovolníkům jednotlivcům. Podle mého názoru je ale přijatelnější oslovení dobrovolnických organizací, neboť je zde předpoklad, že se bude již jednat o pracovníky prověřené.

Jakmile budou osloveni dobrovolníci, bude potřeba uskutečnit jednání s budoucími pracovníky, které bude mít formu školení a seznámení, nejen s personálem, ale i s objektem. Dobrovolníky bude třeba motivovat pro jejich práci. Je možné například zorganizovat setkání dobrovolníků z jiných organizací, na kterém budou mít dobrovolníci možnost výměny zkušeností.

Z odpovědí od respondentů vyplývá, že i někteří senioři by měli zájem o kontakt se zvířaty. Zde se tedy nabízí možnost oslovení organizací, které se

⁸² MVCR, Evropský rok dobrovolných činností na podporu aktivního občanství, 2011, [online]

zabývají canisterapií. Jako příklad je možné uvést firmu Elva help o. s., Palachova 504/7, Liberec 1.

V podkapitole Typy poskytovaných služeb jsou vypsány typy služeb, které nabízí organizace za pomoci stávajícího personálu. Vzhledem k zjištěným údajům, je možné jako jednu z dalších variant činností dobrovolníka, jmenovat právě tyto poskytované služby. Takže dobrovolníci v domě pro seniory by mohli tak ulehčit práci sociálním pracovnícům i pečovatelkám v domě pro seniory. Dobrovolníci mohou například dohlížet nad klientem v domácnosti, mohou pomoci při speciální péči při úpravě zevnějšku, doprovázet na procházkách, podílet se na organizování individuálních volnočasových aktivitách, případně pomoci seniorům při vyřizování úředních záležitostí.

Na závěr je možné taky zmínit jinou formu pomoci seniorům. V blízkosti domu pro seniory je mateřská škola a nabízí se zde tedy možnost oslovit vedení mateřské školy a nabídnout jim jistou formu spolupráce. Například by děti mohly svoje některé výrobky věnovat seniorům v domě pro seniory a naopak senioři mohou v rámci svých volnočasových aktivit věnovat své výrobky dětem. Tato výměna by mohla být prováděna v rámci určitého setkání a tím by i senioři měli možnost si s dětmi popovídat.

Seznam použitých zdrojů

Český statistický úřad, *Senioři v ČR*. 1. vyd. Praha : Český statistický úřad, 2009. 81 s. ISBN 978-80-250-1991-7

DRAPELA, Victor J. *Přehled teorií osobnosti*. 4. vyd. Praha : Portál, 2003. 175 s. ISBN 80-7178-766-3

GRUSS, Peter. *Perspektivy stárnutí*.: 1. vyd. Praha : Portál, 2009. 222 s. ISBN 978-80-7367-605-6.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. 1. vyd. Praha : Panorama, 1990. 416 s. ISBN 80-7038-158-2

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2

CHALOUPSKÁ, Markéta. Seniors okrádají falešní vnuci. *Lidové noviny*. 2011, roč. XXIV, č. 35.

KOHOUTEK, Rudolf. *Základy sociální psychologie*. Brno : CERM, 1998. 181 s. ISBN 80-7204-064-2

KRÁLOVÁ, Jarmila – RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 1. vyd. Praha : Anag, 2007. 270 s. ISBN 978-80-7263-405-7

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-7367-002-X

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MOŽNÝ, Ivo. *Sociologie rodiny*. 2. vyd. Praha : Sociologické nakladatelství, 2002. 250 s. ISBN 80-86429-05-9.

Národní program přípravy na stárnutí na období let 2003-2007 v České republice. 2.vyd. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005. 40 s. ISBN 80-86878-13-9

NOVOSAD, Libor. *Základy teorie a metod sociální práce*. 1. vyd. II. díl. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2004. 91 s. ISBN 80-7083-890-6

ORT, Jiří. *Kapitoly ze sociologie stáří*. 1. vyd. Ústí nad Labem, Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2004. 107 s. ISBN 80-7044-636-6.

PICHAUD, Clément - THAREAU, Isabelle. *Soužití se staršími lidmi*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 156 s. ISBN 80-7178-184-3

SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. 284 s. ISBN 978-80-86429-62-5.

ŠVINGALOVÁ, Dana. *Kapitoly z psychologie 1. díl*. 2. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2005. 93 s. ISBN 80-7083-960-0

TOŠNER, Jiří. *Dobrovolníci a metodická práce s nimi v organizacích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 152 s. ISBN 80-7178-514-8

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5

Centrum sociálních služeb Jablonec n.N. Výroční zpráva za rok 2009 [online]. Poslední úpravy 9.9.2010 [cit.2010-10-20]. Dostupné z: <<http://www.centrumjablonec.cz/cs/o-organizaci/vyrocnizpravy.html>>

Člověk v tísní [online]. Poslední úpravy 9.9.2010 [cit.2010-09-09]. Dostupné z: <<http://www.clovekvtisni.cz/index2.php?id=176>>

Farmaceutická fakulta – web gerontologie [online]. Poslední úpravy 1.2.2011 [cit.2011-02-01]. Dostupné z: <http://www.faf.cuni.cz/apps/Gerontology/Mechanisms/essays/essay_on_gerontology.asp>

Hestia – Národní dobrovolnické centrum [online]. Poslední úpravy 9.9.2010 [cit.2010-09-09]. Dostupné z: <<http://www.hest.cz/ndc.shtml>>

Humanitární organizace ADRA [online]. Poslední úpravy 26.5.2010 [cit.2010-09-09]. Dostupné z: <<http://www.adra.cz/adra/cz/>>

Humanitární organizace ARCHA [online]. Poslední úpravy 1.8.2010 [cit.2010-08-10]. Dostupné z: <<http://www.archa-hs.cz/?o=10069&l=cz>>

IFSW [online]. Poslední úpravy 1.9.2010 [cit.2010-09-01]. Dostupné z: <<http://www.ifsw.org/en/p38000214.html>>

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Poslední úpravy 26.5.2010 [cit.2010-05-26]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/5962>>

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Poslední úpravy 2.1.2011 [cit.2011-01-02]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/2856>>

Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Poslední úpravy 10.3.2011 [cit.2011-03-10]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/clanek/evropsky-rok-dobrovolnych-cinnosti-na-podporu-aktivniho-obcanstvi-2011.aspx>>

Ministerstvo vnitra České republiky – Sbírka zákonů a sbírka mezinárodních smluv [online]. Poslední úpravy 8.3.2011 [cit.2011-03-08]. Dostupné z: <[http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlo](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=108/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy)
uvy>

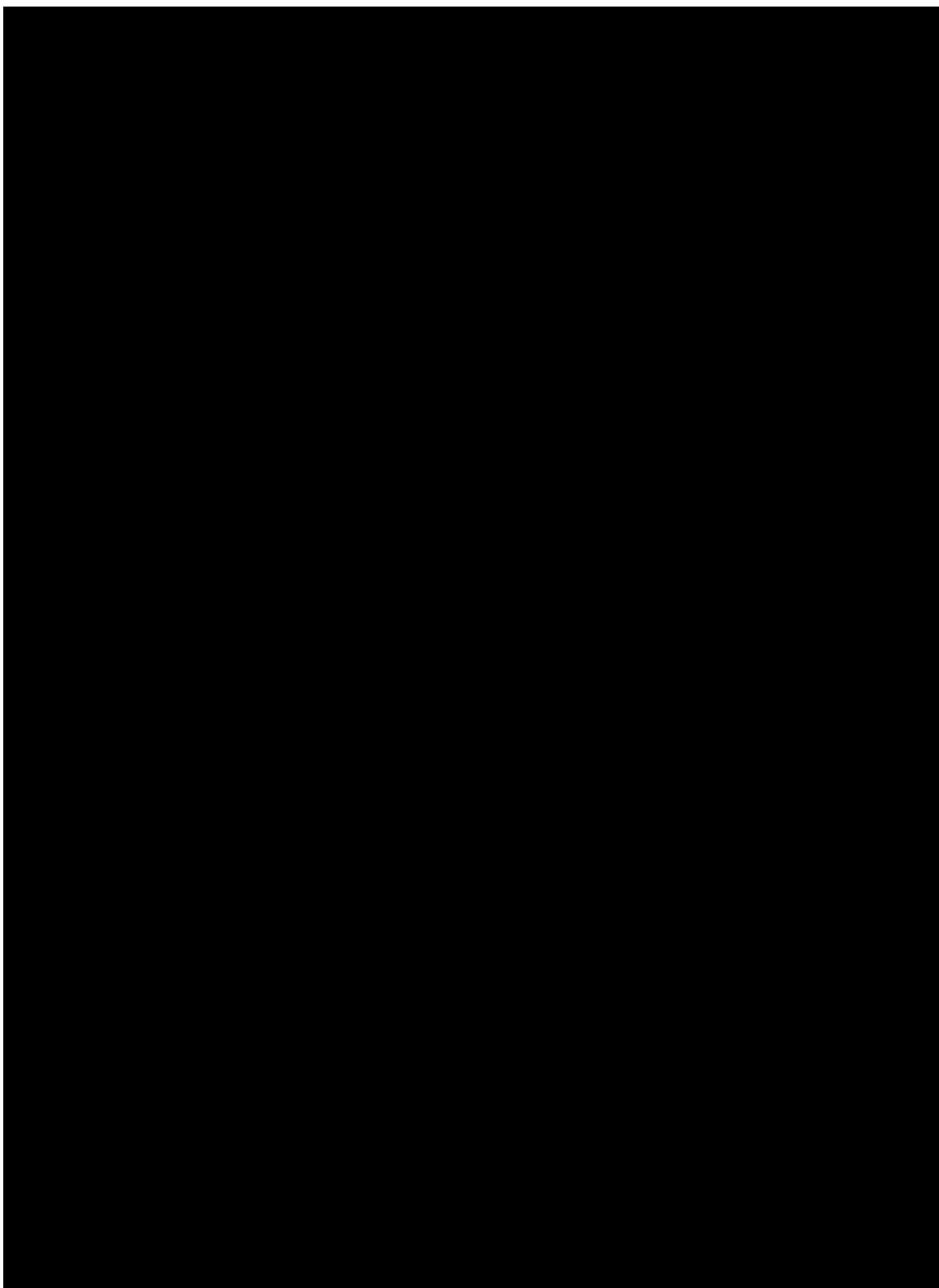
Sbírka zákonů [online]. Poslední úpravy 5.11.2010 [cit.2010-11-06]. Dostupné z: <<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb00101&cd=76&typ=r>>

Wikipedie [online]. Poslední úpravy 1.2.2011 [cit.2011-02-01]. Dostupné z: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Gerontologie>>

Seznam příloh

Příloha č. 1Otázky řízeného rozhovoru „Dobrovolník sociálních služeb“

Příloha č. 1



9. Pokud ano, jaký by měl být věk dobrovolníka?

a) do 40 let ☐ b) nad 41 let ☐ c) věk nerozhoduje ☐

10. Chtěl(a) byste spolupracovat raději s mužem nebo ženou?

a) muž ☐ b) žena ☐ c) pohlaví nerozhoduje ☐

11. Jak často byste se s dotyčnou osobou stýkal(a)?

a) každý den ☐ b) 1x za týden ☐ c) 2x za měsíc či méně ☐

12. Uvítal(a) byste, kdyby Vás dobrovolník doprovázel na procházkách či výletech?

a) ano ☐ b) ne ☐ c) nevím ☐

13. Využili byste dobrovolníka jako doprovod na lékařské prohlídky?

a) ano ☐ b) ne ☐ c) nevím ☐

14. Využili byste dobrovolníka jako člověka, se kterým byste si mohli popovídat o čemkoliv?

a) ano ☐ b) ne ☐ c) nevím ☐

15. Využili byste dobrovolníka na jinou aktivitu? Pokud ano, zkuste charakterizovat jakou

a) ano ☐ b) ne ☐ c) nevím ☐

16. Co očekáváte od práce dobrovolníka?

17. Máte nějaké nápady na činnosti, kterými by se mohli zabývat dobrovolníci?

18. Jsou nějaké aktivity, které si nepřejete, aby dobrovolník provozoval?

19. Jaký je Váš názor na činnost dobrovolníků obecně?

Děkuji za rozhovor.